

14/4/2011

《微笑報告》新聞稿

各位企業來賓及傳媒，歡迎來臨這次活動。

全球微笑報告是 MSPA(神秘顧客服務協會)不同國家的會員於全球進行調查及發表有關服務員工對顧客微笑的情況。係主要以神秘顧客作調查，以收集各行各業對顧客微笑的次數，以得出的一個指數。是項報告是由 2004 年已經開始進行，而今次是香港首次參與，2010 年五大洲 26 個國家*或地區的多個神秘顧客公司共同參與發表了是次報告。今年，該份新聞稿共翻譯成 9 個地區的文字發佈，資料已經在附頁中。參與評審公司全部皆為 MSPA 會員，即全球性組織神秘顧客服務協會，他們皆是擁有專業的神秘探訪知識，在香港係由 MSPA 會員 - 服務通有限公司作調查，而在香港 MSPA 亦只有兩間公司會員。

我們旨在藉著「微笑」提高香港，以至全世界顧客的服務水平。

我們相信微笑在服務行業是有著舉足輕重的地位，因足夠及發自內心的笑容是能化解大部分的投訴，增進與顧客的親和力，顧員自己亦能帶著輕鬆開朗的心情上班，甚至感染來賓。服務質素本源於感受，故此很多連鎖企業現在已由傳統的評審方法轉變為以顧客為中心的神秘顧客調查，就是以真正顧客的身份去感受，去以科學評估。

被探訪的行業在不同地區亦略有不同，而香港主要被評核的有 22 個行業，政府機構被全球評為微笑指數為 75，我們在 2010 年並沒有作出探訪，但相信我們在本年度亦將會對政府機構作出評核，甚至選出最具笑容的政壇人物、名人、藝人及政府官員等。因為他們對香港廣大市民亦有著不同影響力，對大家提升“微笑”的關注有著正面的影響。

全世界在 2010 年共進行了 120 萬次的神秘探訪題目，以調查服務企業前線員工微笑的情況，同時亦包括了「歡迎詞」及「附加推廣」等其它兩大項目。我們在香港 2010 年，共派出神秘顧客，探訪了 22 個服務種類。其中包括銀行、咖啡店、服裝店、小餐館、百貨公司、便利店、旅遊、超級市場、珠寶店、保健食品等等。香港全年共探訪了約共 4 萬多次，得出了以下結果：

自調查以來，全球微笑指數不斷下跌，04 年至今共 7 年間 2010 年排在第六，全球總平均指數為 75，僅較金融海嘯後的 2009 年為 71 為高，最高是 2004 年的 87。

最高分的地區為南美洲微笑指數為 84，其次為歐洲的 79；北美洲的 61；再其次為非洲的 50，而最後是亞洲的 48。

國家方面，微笑指數最高為葡萄牙得 94，第二及第三名分別係奧地利及巴拉圭，指數分別為 93 及 92。而香港則在美國之後排名第 24 指數為 53，只比排名最低的摩洛哥及巴基斯坦略高，指數分別為 50 及 34。反映了香港以至整個亞洲的服務人員對微笑不太習慣，亦有極大的改善空間。

而全球個別行業最高分的為酒店及旅遊業，指數為 82，而香港最高指數行業為 80.5 的珠寶零售業。全球排名最低的為交通運輸業，指數為 61，而香港則同是運輸及交通服務，指數為 26.6。

幸好，香港仍然有很多非常關注員工的笑容以致服務質素的企業，她們公司得分都比這平均值為高。故此，我們在香港各行各業中選出最具微笑代表性的企業代表，評為《微笑服務企業》，以作嘉許，他們都是我們在神秘評審中得分最高的該行業企業，我們希望藉此提高服務業人員，以至香港人對「笑」的關注，笑一笑，世界更美妙。而且因應把微笑指數提高，亦會把香港的旅遊業及整體香港在世界的地位再次提高，我們相信不只是歐美洲人懂得笑，亞洲人一樣會笑，香港人能笑得更開心。

除了笑容外，我們亦調查了歡迎詞及附加推廣這兩項，結果是香港分別排在第 23 名及第 15 名，詳情請參閱附表。

根據調查所得，其微笑指數越高他們的服務水平便愈高，我們相信微笑有助解決很多糾紛，員工的微笑不但能提高顧客對員工的良好感覺，並能夠同時提高員工本身的服務質素，服務性員工在微笑的情況底下，心情也越好，便能更有效地提高他們的服務水準。專業神秘顧客的調查絕對能協助貴公司向更高的服務水平發展。

附件

26 個國家*或地區：

實際參與國家或地區較 26 個為多，只因其神秘探訪數目不足，未具代表性，故不予公佈，但亦在平均分之內。詳情請參閱附表。

甚麼是 MSPA?

該 MSPA(Mystery Shopping Provider Association)是最大的專業神秘顧客協會，致力於提高服務質量。隨著全球超過 400 個會員公司，MSPA 不同的成員包括市場研究和營銷公司，調查公司，培訓機構等提供專門的神秘顧客服務。MSPA 的成員公司與他們的客戶建立了專業的機制，以衡量和改進服務水平。

MSPA Link : <http://www.mysteryshop.org/>

Smiling Report 並非 MSPA(Mystery Shopping Provider Association 神秘顧客服務協會)會內所提供的服務，而是歐洲 MSPA 會員發起的一項全球性活項目，參與評審公司全部皆為 MSPA 專業會員，他們皆是擁有專業的神秘探訪知識，在香港係由 MSPA 會員 - 服務通有限公司所作調查，而香港 MSPA 亦只有兩間公司會員。

Smiling Report Link:

<http://www.smilingreport.com/pressreleases2011.html>

如對微笑報告有任何查詢，請致電香港/中國地區聯絡人「服務通有限公司」：

28382648，或電郵至 mkt@isa-hk.com。