



Svenska företag bra på att le och hälsa på kunden, men dåliga på merförsäljningsservice.

Mystery Shoppingföretag i Europa, Nordamerika och Asien deltog i servicerapporten "The Smiling Report 2010". Rapporten omfattar resultat från kartläggningar av kundservice inom ett spektrum av olika branscher. Sammanställningen för 2009 baseras på svar på 470 680 frågor om leende, hälsning och merförsäljning i 14 länder. Trenden i världen är att leendet sakta men säkert blir sämre, endast 7 av 10 kunder möttes av ett leende under 2009. Företagen hälsade på 8 av 10 kunder medan endast drygt 5 kunder av 10 fick merförsäljningsservice.

Sverige

Sverige toppar rankinglistan för leende och ligger en bra bit över snittet när det gäller att hälsa på kunden. När det gäller merförsäljning är Sverige bättre än tidigare år men mycket sämre än genomsnittet i världen.

Leende. Trenden fortsätter neråt. Genomsnittet 2009 var 71% och det lägsta sedan undersökningen startade 2004, då snittet låg på 87%. Sverige toppade dock 2009 på 87% som är aningen högre än Sveriges snitt 2004-2008. Näst högst resultat hade Lettland med 86% och därefter Estland och Cypern med 84%. Pakistan hamnade sist med 34%. Den bransch som hade högst resultat 2009 på leende var inom Hälsa och Skönhetsvård, 87% samt Hotell & Restaurang, 86%. Det lägsta resultat var inom Finansindustrin, 66%.

Hälsning. Snittresultatet 2009 slutade på 80% som i stort sett är på samma nivå som 2007 och 2008. Detta är dock mycket sämre än 2004-2006 då snittet låg på 87%. Högst resultat på hälsning hade Cypern och Ungern med 97%, Sverige låg en bra bit över snittet med 89%. Lägsta resultaten hade Polen med endast 31% och Pakistan med 37%. Myndigheter och Kommunal service hade högsta resultat på hälsning med 88% och lägst hade ritid/Underhållningsbranschen med 77%.

Merförsäljning har sedan mätningarna startade 2004, haft mycket lägre resultat än leende och hälsning. Under 2009 var siffran 55% vilket är bättre än året innan då det var 45% och lite bättre än genomsnittet från 2004 som ligger på 50%. Högst resultat hade Lettland med 83%, följt av Litauen med 75%. Sverige med 53% hamnade lite under genomsnittet 2009. Lägst hade Cypern med bara 14%. Österrike som 2008 låg på endast 19% var näst sämst 2009 med 21%. Transportbranschen var 2009 bäst på merförsäljning med 78% medan B2B var sämst på 26%.

För mer information om "The Smiling Report" kontakta Veronica Boxberg Karlsson, Better Business World Wide som ansvarar för undersökningen, veronica@betterbusiness.se telefon: +46 8 5118 5111, eller kontakta de deltagande Mystery Shoppingföretagen som är listade på www.smilingreport.com

Better Business World Wide är Nordens ledande Mystery Shoppingföretag med mer än 50 000 Mystery Shoppers som genomför fältarbete i Norden under ledning av projektorganisationen på kontoret i Vallentuna. För uppdrag utanför Norden anlitar Better Business professionella utvalda partners, däribland många av de som deltagit i Smiling Report. Läs mer om Better Business på www.betterbusiness.se

AB Better Business World Wide

Vargmötesvägen 4, SE-186 30 Vallentuna, Sweden, Tel +46 8 5118 5110, Fax +46 8 5118 5120
info@betterbusiness.se, www.betterbusiness.se