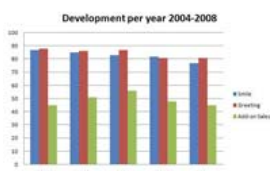




## Service rapporten för 2009 visar att den neråtgående trenden fortsätter.

Mystery Shoppingföretag över hela världen deltog i service rapporten "The Smiling Report 2009". Rapporten omfattar resultat från kartläggningar av kundservice inom ett spektrum av olika branscher. Sammanställningen för 2008 baseras på svar på mer än 2.5 miljoner frågor om leende, hälsning och merförsäljning i 66 länder. Sverige hamnade så där lagom mitt i rankinglistan med 24:e placering på leende, 31:a på hälsning och 28:e på merförsäljning. Nedan följer några exempel på resultaten för hela världen totalt.



**Leende** 2008 var 77% jämfört med 2007 82% och 2004 87%. Högsta resultat på leende hade Indonesien med 98% och lägsta hade Pakistan med endast 44%. Den bransch som hade högst resultat 2008 på leende var inom Hälsa och Skönhetsvård samt Transport med 86% och lägsta resultat var inom B2B med 52%.

**Hälsning** 2008 och 2007 var 81% jämfört med 2004 88%. Högst resultat på hälsning hade Indonesien och Hong Kong med 98% och lägst hade Marocko med 48%. Myndigheter och Kommunal service hade högst resultat på hälsning med 94% medan B2B hade 70%.

**Merförsäljning** har sedan mätningarna startade haft mycket lägre resultat än leende och hälsning. Under 2008 var siffran 45% vilket är samma resultat som 2004. Resultatet var lite bättre 2005 51%, 2006 56% och 2007 48%, men nu när merförsäljning verkligen är viktigt är siffran tillbaka på 45%. Högst resultat hade Pakistan med 82% och lägst Finland med bottensiffran 3%. B2B var bästa bransch på merförsäljning med 65% medan Leisure hade lägst resultat med 40%

### Stort gap mellan kontinenterna

Australien hade högsta resultat av alla kontinenter: Leende 89%, Hälsning 92% och Merförsäljning 58%. Afrika hade lägsta resultat av alla kontinenter: Leende 61%, Hälsning 51% och Merförsäljning 33%.

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

---

Better Business World Wide är Nordens ledande Mystery Shoppingföretag med mer än 45 000 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](http://www.betterbusiness.se)