



For the first time Bulgaria participates in The Smiling Report 2010

20 Май 2010 | 16:23 | PR Kernel

Компании от Европа, Северна Америка и Азия взеха участие в проучването Smiling Report 2010, което съчетава информация за обслужване на клиентите в широк спектър от индустрии. Тази информация е събрана на база проведените от компаниите посещения на тайни клиенти в 14 държави. За първи път и България участва в The Smiling Report 2010 в лицето на Face Off Bulgaria – The Mystery Shopping Company.

Обобщените данни за 2009 година включват отговори на 470 680 въпроса,

които покриват следните критерии – Усмивка, Поздрав и Предлагане на допълнителен продукт/ услуга. Само 7 от 10 клиенти са получили Усмивка през 2009 година. Служителите са Поздравили 8 от 10 клиенти, а само 5 от 10 потребители са получили предложение за Допълнителен продукт/ услуга.

Усмивка

Тенденцията е за намаляване на резултатите. Средният за 2009 г. резултат е 71% - най-ниският отчетен резултат от началото на проучването през 2004 г., когато е бил 87%. Първенци в обслужването с усмивка за 2009 г. са Шведите, постигнали 87%. В тази категория България се нарежда по средата, на 7мо място – в 79% от посещенията на тайни клиенти у нас служителите са били усмихнати. Най-„кисели” са били Пакистанците – 55%.

Поздрав

Резултатът за 2009 г. е 80% - сходен до този от предходната година, но далеч по-нисък от периода 2004-2006 г., когато средният резултат в категорията Поздрав е бил 87%. Най-добри в поздрава към клиентите са Кипър и Унгария с 97%, най-неприветливи са били служителите в Полша, с резултат 31%. Заедно с Естония България се нарежда на второ място при Поздравяването на клиентите, с 86%.

Предлагане на допълнителен продукт/ услуга

От самото начало на проучването тази категория отчита най-ниски резултати, в сравнение с Усмивката и Поздрава. През 2009 г. в 55% от случаите тайният клиент е получил предложение за допълнителна покупка. Най-добри в допълнителната продажба са Латвийците, с 83%, а най-нисък резултат се отчита в Кипър. В тази категория България се нарежда на 6то място, с 45%.