

## Swedish sales people smile the most, Bulgarians are in the middle



Монитор

У нас не липсват усмихнати продавачи, но все още има какво да се желае.

Огняна Илиева

22.05.2010

Все по-малко се усмихват продавачите в световен мащаб, това сочи проучването Smiling Report 2010, което съчетава информация за обслужване на клиентите в широк спектър от индустрии. За първи път и България участва в подобен проект. Средният резултат за миналата година е 71% - най-ниското отчетено ниво 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 7-о място - в 79% от посещенията на тайни клиенти у нас служителите са били усмихнати. Най-, „кисели“ са били пакистанците - 55%. При поздрава 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 с 86%.

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 6-о място.



## **МОНИТОР**

Авторски права (с) 1999 - 2008 на "Монитор" ЕООД.



[RSS](#) | [РЕКЛАМА](#) | [КОНТАКТИ](#) | [ЗА НАС](#)

Дизайн и изпълнение

[Смарт Медия](#)