

## The Smiling Report 2011 visar att 25% av kunderna inte möts av något leende

Mystery Shoppingföretag i Europa, Nord- och Sydamerika, Asien och Afrika har deltagit i "The Smiling Report 2011". Denna servicerapport sammanställer kundservicedata inom ett brett spektra av olika branscher. Den sammanställda rapporten från de **27 länder** som deltog omfattar svar från över **1,2 miljoner frågeställningar** om Leende, Hälsning och Merförsäljning. Endast 7,5 kund av 10 fick ett leende under 2010 medan 7,8 av 10 kunder fick en hälsning. Bara 4,4 av 10 kunder erbjöds någon form av merförsäljning.

**Leende** Det globala genomsnittsvärdet under 2010 var 75% vilket är det näst lägsta resultatet sedan 2004 då den första rapporten sammanställdes med snittet 87%. Den kontinent som hade högst resultat var Sydamerika med 84 %, följt av Europa på 79%. Portugal hade högst resultat som enskilt land med 94%, tätt följt av Österrikes 93% och Paraguays 92%. Lägst resultat visade Pakistan med sina 34% vilket är samma resultat som de hade 2009. De branscher som log mest var fritidsbranschen med 82% följt av servicebranschen med 78%. Lägst resultat gällande leende hade transportbranschen med 61%.

**Hälsning** Genomsnittsvärdet i världen hamnade 2010 på 78% vilket är det lägsta resultatet sedan 2004. Den världsdelen som visade bäst resultat var Europa med 83% följt av Nord- och Sydamerika på 80%. Österrike var det land som visade högst resultat, 98%. Lägst resultat påvisade Pakistan med 37% och Marocko med 45%. Fritidsbranschen och myndighetstjänster toppade hälsningsresultatet med 86% medan finansbranschen hamnade på 65%.

**Merförsäljning** Under 2010 hamnade det genomsnittliga värdet för merförsäljning på 44% världen över, vilket är det lägsta resultatet någonsin och 11% lägre än 2009. Europa var den kontinent som visade högt resultat, 45%, med Asien som tät tvåa på 44%. Bäst på merförsäljning var Paraguay med resultatet 91%, följt av Lettlands 80%. Brasilien var det land som fick lägst resultat på merförsäljning, 11%, följt av Cyperns 17%. Bil-, fritids-, och transportindustrin hade högst resultat på merförsäljning med 58% medan myndighetstjänster hade lägst resultat med sina 26%.

**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)