

## The Smiling Report 2011 показва, че 25% от клиентите не получават усмивка

Mystery Shopping компании от Европа, Северна и Южна Америка, Азия и Африка взеха участие в проучването Smiling Report 2011, 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 27 държави, между които и България. Обобщените данни за 2010 година включват отговори на 1,2 милиона въпроса, които покриват следните критерии – Усмивка, Поздрав и Предлагане на допълнителен продукт/ услуга.

Само 7,5 от 10 клиенти са получили Усмивка през 2010 година. Служителите са Поздравили 7,8 от 10 клиенти, а само 4,4 от 10 потребители са получили предложение за Допълнителен продукт/ услуга. 7,5 от 10 клиенти са получили усмивка по време на обслужването, показва статистиката за 2010 година.

**Усмивка** Тенденцията е за силно намаляване на резултатите. Средният за 2010г. резултат е 75% - вторият най-нисък отчетен резултат от началото на проучването през 2004г., когато е бил 87%. Континентът с най-висок резултат в обслужването с усмивка за 2010г. е Южна Америка с 84%, последван от Европа – 79%. Отличник между държавите с усмихнато обслужване е Португалия с постигнати 94% за 2010г. Австрия е постигнала втория най-добър резултат – 93%, плътно следвана от Парагвай с 92% усмихнати служители. В тази категория България се нарежда на осмо място – в 82% от посещенията на тайни клиенти у нас служителите са били усмихнати. „Най-кисели”, както и през 2009г., били Пакистанците – там само в 34% от случаите клиентите са получили усмихнато обслужване.

Индустриите, които са раздавали най-много усмивки са Отдых и развлечения – 82% и Ресторантьорство и хотелиерство – 78%. Най-нисък резултат е отчетен в транспортния сектор – едва 61%.

**Поздрав** През 2010г. тази категория отчита най-нисък резултат -78%, откакто проучването стартира през 2004г. Континентът, на който служителите са поздравявали най-много, е Европа с 83%, следван от Северна и Южна Америка с 80% резултат. Сред държавите първенец е Австрия с 98%, а най-неприветливи са били служителите в Пакистан – 37% и Мароко – 45%. България е постигнала завидните 93% при поздравяване на клиентите, което я поставя на четвърто място сред всички страни-участници. Данните по сектори показват, че най-високият резултат за 2010г. принадлежи на Отдых и развлечения и Държавна администрация с по 86%, докато финансовият сектор получава едва 65%.

**Предлагане на допълнителен продукт/ услуга** От самото начало на проучването тази категория отчита най-ниски резултати, в сравнение с Усмивката и Поздрава. През 2010 г. в 44% от случаите тайният клиент е получил предложение за допълнителна покупка, което е с 11% по-нисък резултат от миналата година. Континентът с най-висок резултат е Европа – 45%, следван от Азия с 44%. В тази категория Парагвай заема първото място по предлагане на допълнителен продукт/услуга със завидните 91%. Второто място отива при Латвия – 80%. Бразилците отчитат едва 11% - най-ниският резултат, а след тях се нарежда Кипър със 17%. България е в челната десетка – 10 място с 52% активност при предлагане на допълнителен продукт/услуга.

Секторите Отдых и развлечения, Транспорт и Автомобилен са с най-високи резултати при предлагането на допълнителни продажби за 2010 с 58%, докато Държавната администрация отчита много нисък резултат – едва 26%.

