



## Spanien toppar Smiling Report 2013

Mystery Shoppingleverantörer i Afrika, Asien, Europa, Nord- and Sydamerika har deltagit i Smiling Report 2013. Rapporten sammanställer data rörande kundservice och bemötande insamlat genom mätningar utförda på ett stort antal branscher under 2012. Resultatet för år 2012 baserar sig på svaren på **över 2 miljoner frågor kring mottagna leenden, hälsningar och merförsäljning i 57 länder**. Totalt fick 78% av kunderna ett leende, 84% av kunderna fick en hälsning medan bara 56 % fick ett merförsäljningsförslag. Dock är de flesta siffrorna högre än på många år. Spanien är bästa landet både gällande leenden och merförsäljning och placerar sig topp 4 på hälsning.

**Leenden** Spanien hade ett smilingvärde på 96% under 2012, följt av Grekland på 95%, Polen 94% och Kina 92%. Pakistan hade likt föregående år lägst resultat där endast 40% fick ett leende, Slovenien hade 41%. Världsdelarna med högst poäng var Sydamerika med 83% och Sydamerika med 82%. Lägst siffra bland världsdelarna blev Afrika med 66%. Branscherna med högst andel leenden blev Bank och finans med 87% och Hotell och restaurang med 85%. Transportindustrin fick åter lägst poäng med bara 62% leenden, följt av Myndigheter på 64%.

**Hälsning** De länder med högst värde på hälsning under 2012 var Colombia och Uruguay med 99%, tätt följda av Peru med 98% och Spanien med 97%. Även hälsningar fick lägst poäng i Pakistan med 43% och Asien hade återigen lägst världsdelspoäng på 82%, följt av Europa med 83%. Sydamerika fick bäst världsdelsvärde med 93%. Bank och finans samt Hotell och restaurang var de branscher med högst andel hälsningar med 90%. Lägst hälsningsprocent fick bilindustrin med 80% samt detaljhandeln med 81%.

**Merförsäljning** har alltid haft sämre resultat än leenden och hälsningar sedan undersökningen startade år 2004. Bäst var Spanien med en merförsäljningsprocent på 94% och sämst var åter Cypern med 17%, följt av Finland på 20%. Bäst bland världsdelarna var åter Asien med ett totalvärde på 62%. Lägst andel hade Nordamerika med 34%. Hotell och restaurang var den bransch med bäst resultat på 66% medan Sport och fritid hade 42%. Transport hade lägst merförsäljningssiffra med bara 39%.

Rapporten finns tillgänglig på the smiling webbsida. För mer information om the Smiling Report vänligen kontakta Veronica Boxberg Karlsson på [veronica@betterbusiness.se](mailto:veronica@betterbusiness.se), telefon: +46 8 5118 5111, eller respektive deltagande Mystery Shopping företag direkt. De finns listade på [www.smilingreport.com](http://www.smilingreport.com).