



# Raportul zâmbetelor 2014

## Comunicat de presa 2014-03-20

**Europa zâmbește, America salută și  
America de Sud vinde**





**2014 este al 10-lea an în care Better Business World Wide colectează date de la studii de mystery shopping desfășurate în Asia, Europa, America de Nord și America de Sud pentru Raportul Zâmbetelor.**

**Raportul include date legate de serviciile oferite clienților, obținute de către mystery shopperi, în urma evaluărilor efectuate în anul 2013 pe un spectru larg de industrii.**

**Sinteza rezultatelor pe anul 2013 este bazată pe răspunsurile oferite la peste 1.6 milioane de întrebări, care cuprind teme: zâmbet, abordare și abilitați de vânzare din 53 de țări.**

**La nivel global, 83% dintre clienți au fost întâmpinați cu un zâmbet sau li s-a zâmbit pe parcursul interacțiunii, 86% au fost salutați, în timp ce numai 57% au primit sugestii de vânzare. Datele agregate sunt mai ridicate față de cele înregistrate anul trecut, însă există diferențe mari între continente, țări și industrii.**



## Zâmbet

**Anul trecut, țara care a obținut cele mai bune rezultate la Capitolul Zâmbet, Spania, a înregistrat anul acesta un scor al indicatorului Zâmbet de 94%, (anul trecut scorul obținut a fost de 96%), și este acum urmată de Polonia, care a obținut un scor de 96% pe acest indicator și Irlanda, care înregistrează 95%.**

**4 țări din Asia se poziționează în coada clasamentului la acest indicator, astfel încât Coreea de Sud a obținut un scor de 45%, Macao 54%, China 58%, iar Hong Kong a înregistrat 61% la indicatorul Zâmbet.**

**Cel mai ridicat scor pe continente este întâlnit în America de Nord, cu 89%, în timp ce scorul cel mai slab îi revine Asiei, care per total are 76%.**

**Cele mai ridicate scoruri sunt întâlnite în Sectorul Guvernamental, cu un procent de 93%, în timp ce Industria Transporturilor, obține în top cel mai scăzut scor, de doar 69% pe acest indicator.**



## Întâmpinare/ Salut

8 țări din America de Sud se află în topul listei la capitolul “Întâmpinare/ Salut” și 4 dintre acestea au obținut un scor de 100%, respectiv Guatemala, Panama, Peru și Uruguay.

La pol opus, cele mai scăzute scoruri s-au înregistrat în Asia: India cu 59%, Macao cu 60% și Hong Kong cu 66%.

America de Nord a fost continentul în care s-au înregistrat cele mai ridicate scoruri la capitolul “Întâmpinare/ Salut”, acesta atingând pragul de 89%.

Sectorul financiar a fost industria cu scorul cel mai ridicat pe acest indicator, respectiv 94%.

Sectoarele care au înregistrat cele mai scăzute scoruri au fost Industria Transporturilor și Industria de Agrement cu 83% și Industria Comerțului, cu 84%.



## Vânzare adițională

Din anul 2004, de când datează Raportul Zâmbetului indicatorul “Vânzare adițională” a obținut întotdeauna cele mai mici scoruri, în comparație cu celelalte două: Zâmbet și Salut.

O poziție dominantă la “Vânzare adițională” este deținută de țările din America de Sud, astfel încât în topul listei se află Guatemala cu 94% și Argentina cu 92%, urmate îndeaproape de țara europeană, Polonia, care a înregistrat un scor de 91%.

Cele mai scăzute scoruri ale acestui indicator s-au identificat în Grecia, care a obținut 15%, în timp ce Cipru și Olanda se află la egalitate, cu un procent de 24%.

La nivel de continent, cele mai ridicate scoruri au fost înregistrate în America de Sud – 79%, iar cele mai scăzute în Europa – 52%.

Industria Ospitalității prezintă cel mai ridicat scor, de 77%, în timp ce scorurile cele mai scăzute sunt reprezentate de Retail – 47% și Sănătate și Frumusețe – 48%.



# Raportul zâmbetelor 2014

## Comunicat de presa 2014-03-20

Raportul este disponibil pe [www.SmilingReport.com](http://www.SmilingReport.com). Pentru informații suplimentare despre Raportul Zâmbetelor, vă rugăm să o contactați pe Veronica Boxberg Karlsson, [veronica@betterbusiness.se](mailto:veronica@betterbusiness.se), telefon: +46 8 5118 5111, sau furnizorii de Mystery Shopping participanți, înregistrați pe [www.smilingreport.com](http://www.smilingreport.com).

