



Evrópa brosir, Norður-Ameríka heilsar og Suður-Ameríka selur

Árið 2014 var tíunda árið sem Better Business World Wide tekur saman gögn frá Mystery Shopping fyrirtækjum í Asíu, Evrópu, Norður- og Suður-Ameríku fyrir Bros skýrsluna. Skýrslan inniheldur gögn úr þjónustukönnunum sem framkvæmdar eru í ótal löndum og atvinnugreinum á árinu 2013.

Skýrslan fyrir árið 2013 byggist á meira en 1.6 milljónum spurninga sem snúa að brosi, kveðju og sölutækni í meira en 53 löndum.

Í heildina var brosað til 83% viðskiptavina, 86% fengu kveðju frá starfsmanni á meðan aðeins 57% fengu ábendingu um viðbótar sölu. Allar þessar spurningar skora hærra heilt yfir en árin á undan, stærsti munurinn felst í mismun milli heimsálfa, landa og atvinnugreina.

Bros

Á síðasta ári brosti Spánn mest allra landa eða í 96% tilvika, í ár skoraði Spánn 94%. Hæst allra landa í skýrslunni í ár skoraði Pólland með 96% og þar á eftir Írland með 95%. Fjögur lönd í Asíu eru neðst á listanum yfir brosmildi landa, Suður-Kórea með 45%, Macau með 54%, Kína með 58% og Hong Kong með 61%. Sú heimsálfa sem skoraði hæst var Norður-Ameríka með 89% og lægst skoraði Asía með 76%. Sú atvinnugrein sem skoraði hæst var Stjórnsýsla með 93% og samgönguviðnaður skoraði lægst eins og árin á undan með 69%.

Kveðja

Átta lönd frá Suður-Ameríku skora hæst fyrir kveðju, fjögur af þeim með fullkomið skor (100%) þ.e. Gvatemala, Panama, Perú og Úrúgvæ. Asía rak aftur lestina með kveðju til viðskiptavina, neðst er Indland með 59%, Macau með 60% og Hong Kong með 66%. Norður-Ameríka var sú heimsálfa sem skorar hæðst heilt yfir eða 89%. Fjármálafyrirtæki skora hæst með 94% skor, samgöngu- og ferðamannaíðnaðurinn skorar lægst með 83% og smásala með 84%.

Sölutækni (viðbót við sölu)

Síðan útgáfa brosskýrslunnar hófst árið 2004 hefur sölutækni ávallt skorað lægst í samanburði við bros og kveðju. Suður-Ameríka er enn og aftur hæst á listanum þar sem Gvatemala skorar 94% og Argentína 92%, þar á eftir kemur Pólland með 91%. Lægst skoraði Grikkland með 15% á meðan Kýpur og Holland skoruðu 24%. Sú heimsálfa sem skorar hæst er Suður-Ameríka með 79% hlutfall og Evrópa skorar lægst allra heimsálfa með 52%. Framreiðsluviðnaðurinn (e.Hospitality) skorar hæst með 77%, á meðan smásölu fyrirtæki skora lægst með 47% og snyrti og heilsu greinar skora 48% **Ísland og norðurlöndin**

Fjögur norðurlandanna eru þátttakendur í skýrslunni þ.e. Finnland, Ísland, Noregur og Svíþjóð. Ísland mælist með 84% broshlutfall fyrir árið 2013, sem er 5 prósentu stigum lægra en árið á undan en þó hæst norðurlandanna. Noregur mældist með 83%, Finnland með 81% og Svíþjóð með 80%. Við mælingu á kveðju mældist Finnland með 92%, Svíþjóð með 89%, Noregur með 88% og Ísland rak lestina með 85% sem er þó tveimur prósentum hærra en árið á undan. Í sölutækni mælist Ísland með 57% eða prósentu stigi hærra en árið á undan, Noregur þar á eftir með 51% þá Svíþjóð með 33% og loks Finnland með 27%.

Skýrslan er aðgengileg á www.SmilingReport.com, fyrir frekari upplýsingar um Brosskýrsluna þá má hafa samband við Bjarna Ásgeirsson info@betterbusiness.is.