

PRÊMIO Nacional de gestão de 2016

Não perca tempo...  
**FAÇA JÁ SUA INSCRIÇÃO**  
e prepare seu case! **CLIQUE AQUI**

Jantar de conf  
**JUN DE 2**

| Segunda-Feira - 18/1/2016    Pesquisar: Glossário    OK    busca:

Conquiste seus clientes  
Saiba como através da pesquisa Gartner: Quadrante Mágico 2014 para Infra-Estrutura de Contact

Download

cliente sa

PERSONALIDADES | CENTRAL | CLIENTESAC | EVENTOS | PRÊMIO | BLOG | RANKING | EMPREGOS | GUIA | C

HOME > ESTATÍSTICAS

## Brasil é penúltimo no ranking de sorriso

LETRA **A** **A**

País só está abaixo do Japão no atendimento ao cliente. Irlanda está em primeiro lugar  
31/08/2015 02:17

Será que o brasileiro está mais triste e perdeu a capacidade de sorrir na hora do atendimento ao cliente? Parece que sim. Pois a média de atendimentos iniciados com um sorriso, em 2014, foi de 79%. Valor muito abaixo de outros países, como a Irlanda, que atingiu a marca de 97%. Assim, de acordo com a 11ª edição da pesquisa Smiling Report, o Brasil aparece na penúltima posição do "ranking mundial de sorrisos",



» Stella Kochen Susskind

acima apenas do Japão. O estudo que foi realizado em 69 países da África, Ásia, Europa, América do Norte e América do Sul, tem, por outro lado, a Irlanda em primeiro lugar. Na edição anterior, de 2013, o atendimento brasileiro ocupava a nona posição.

A pesquisa, produzida pela companhia sueca Better Business World Wide, especializada em clientes secretos e parceira da Shopper Experience, ouviu, ao todo, 22 mil clientes secretos brasileiros e foi coordenado, no País, pela Stella Kochen Susskind, presidente da Shopper Experience. O Smiling Report revela que o cenário do atendimento brasileiro está prejudicado na maioria dos setores e não reflete as características pela qual o seu povo é reconhecido, como simpático, alegre e acolhedor. "A análise dos questionários dos clientes secretos que participaram da pesquisa mostra que há menos sorrisos. Os cumprimentos são mais escassos e o índice de venda adicional é menor. O resultado desse comportamento tem um impacto direto nas vendas", afirma Stella. Ela ainda acrescenta que a medição foi conduzida ao longo de 2014 e contemplou, inclusive, período de manifestações populares e cenário conturbado da política e economia nacional.

A executiva acredita que o brasileiro está mais triste e preocupado. A classe C tem perdido o poder de compra e "estacionou" no processo de ascensão; as vendas encolheram diante da incerteza econômica; a vida nas grandes cidades está mais estressante. "No geral, vejo que está mais difícil viver no Brasil e os brasileiros têm sentido essa pressão psicológica. É claro que existe uma incerteza econômica e isso tornou o brasileiro mais econômico e comedido. No entanto, diante de crises anteriores o brasileiro não teve um comportamento tão pessimista. Na minha percepção, o brasileiro está perdendo o otimismo", afirma.

## CRISE É MOTIVO?

Por outro lado, a crise econômica não parece ter abalado o atendimento na Grécia. O país aparece na segunda posição, ao lado de Porto Rico, com índice de 93% de atendimentos iniciados com sorriso. Entretanto, em vendas adicionais, os gregos estão na lanterna do ranking com 36% de atendimentos que resultam na venda de produtos sugeridos. "Nesse caso, o fato de os sorrisos não terem impacto nas vendas adicionais está diretamente ligado ao momento de instabilidade econômica na Grécia. Mas, cabe salientar que os gregos são simpáticos e educados. Acredito que o bom preparo para atender os clientes seja um reflexo do preparo que tiveram antes das Olimpíadas de Atenas, em 2004; um aprendizado que se consolidou", afirma Stella.

A especialista em consumo lembra que mesmo os países do antigo bloco soviético - como a Letônia (5ª posição no ranking), que ingressaram no "mundo do consumo" mais recentemente, estão à frente do Brasil na pesquisa. "Há também países como Suécia e Finlândia, que imaginamos terem um atendimento mais seco, que aparecem bem posicionados no ranking, mostrando que estão cumprindo todas as etapas de um bom atendimento", finaliza.

## RANKING DE SORRISOS

Veja a lista dos países no Smiling Report:

Irlanda - 97%  
Grécia e Porto Rico - 93%  
Lituânia - 92%  
Suíça e Grã-Bretanha - 91%  
Letônia e Portugal - 90%  
Estônia - 89%  
Dinamarca e Turquia - 88%  
Alemanha e Estados Unidos - 87%  
China, Rússia e Espanha - 86%  
Finlândia - 85%  
Chipre e Noruega - 84%  
Argentina, Áustria, Canadá, Chile, Islândia e Suécia - 83%  
França e Holanda - 82%  
Colômbia e Hungria - 81%  
Brasil - 79%  
Japão - 74%

### INTERAÇÃO



Comente a Matéria



Envie para um amigo



Imprimir a Matéria

### Compartilhe



Twitter



Facebook



LinkedIn



Gilla 3 personer gillar detta.