



29° Max

21° Min

Divinópolis ▾

PORTAL SISTEMA MPA



MINIMÖTE *eller* MEGAEVENT

50 inspirerande lokaler i
Norra Latin och Folkets Hus

BOK

Notícia ▾

Esporte ▾

Entretenimento ▾

Tv Candidés

Empregos

pesqu

[Economia](#) · [Fique por Dentro](#) · [Rádio Minas AM / FM](#) · [Rádio Nova FM](#)

Vendedores do Brasil são penúltimos no ranking mundial de simpatia

Postado em 27/08/2015 16:37

Conduzida pela empresa sueca Better Business World Wide em parceria com a Shopper Experience, a 11ª edição da pesquisa "Smiling Report" – que reúne 1,7 milhão de avaliações de atendimento ao cliente realizadas em 69 países da África, Ásia, Europa, América do Norte e América do Sul – mostra que 79% dos atendimentos a clientes no Brasil foram iniciados com um sorriso em 2014. No resultado geral, a média mundial de consumidores que receberam sorrisos foi de 80%. No Brasil, 22 mil clientes secretos participaram da pesquisa.

A liderança do "ranking do sorriso" é da Irlanda com 97% dos atendimentos iniciados com um sorriso. A pesquisa analisa, ainda, o índice de vendas adicionais e cumprimentos em 69 países. O país ficou na penúltima posição do ranking ganhando, apenas, do Japão.

No Brasil, dos 22 mil entrevistados, 67% são do Sudeste; 13% do Sul; 12% do Nordeste; 6% do Centro-oeste; e 2% do Norte. Na análise dos atendimentos iniciados com sorrisos, os índices são: 46% no Sudeste; 33% no Nordeste; 10% no Sul; 6% no Norte; e 5% de no Centro-oeste.

Na lista, o Brasil aparece na penúltima posição do "ranking mundial de sorrisos", acima apenas do Japão. A média de atendimentos iniciados com um sorriso, em 2014, foi de 79%. Na prática, o resultado está muito abaixo do líder da pesquisa, a Irlanda, que atingiu a marca de 97%. Na edição anterior, de 2013, o atendimento verde-e-amarelo ocupava a nona posição.

1

2

3

4

Coordenado no Brasil por Stella Kochen Susskind, presidente da Shopper Experience, o Smiling Report revela que o cenário do atendimento brasileiro está muito prejudicado na maioria dos setores. O Brasil – conhecido pelo povo simpático, alegre e acolhedor – não está refletindo essas características no atendimento.

– 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, acrescentando 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 – uma das especialistas brasileiras em consumo – 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.

A crise econômica, no entanto, 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 lanterninha 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, que esteve na Grécia em 2014, para ministrar uma palestra sobre a metodologia de pesquisa do “cliente secreto”.

A especialista em consumo lembra que mesmo os países do antigo bloco soviético – como a Letônia (quinta 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.
