

Компания SQI Management  
15/03/2016  
Москва

## Ирландия и Гватемала лидируют в Smiling Report 2016

В 12й раз провайдеры мониторинга качества обслуживания методом «Тайный покупатель» в Европе, Азии и обеих Америках объединяются для проведения The Smiling Report.

Все компании - участники являются членами MSPA, организатор исследования - Better Business World Wide. Компания SQI Management приняла участие в исследовании, как один из представителей российского рынка.

Итоговые данные The Smiling Report 2016 базируются на **почти 1.2 миллионе ответов** тайных покупателей об умениях персонала приветствовать клиентов с улыбкой и продавать дополнительные товары в течение 2015 года.

В целом по миру покупателям улыбаются в 83% случаев, и несколько чаще приветствуют - в 87% посещениях. С дополнительными или сопутствующими товарами дело обстоит существенно хуже – предлагают только в 56% случаев, однако это на 4%-х пункта лучше, чем в 2014 и один из самых высоких за все 12 лет. Для сравнения, в 2004 этот показатель составлял 45%.

В 2015 году тайным покупателям улыбались немногим охотнее, чем в 2014 (на 3%-х пункта), а приветствовали с одинаковой частотой.

### Улыбчивость

В рейтинге стран первую строчку второй год подряд занимает Ирландия, где сотрудники торговых с сервисных точек в 2015 году улыбались всем тайным покупателям (в 2014 году результат был 97%). Второе место делят Испания и Швейцария - 97% улыбка сотрудников, Греция опустилась на третье место, несколько улучшив прошлогодний показатель - 94% против 93%. В конце списка оказались страны, в которых только каждый второй покупатель ошарашивлен улыбкой персонала: Гонконг (48%), Макао (53%) и Хорватия (59%). По сравнению с прошлым годом самый стремительный рост показателя произошел в Румынии (с 68% до 90%), Болгарии (с 69% до 89%) и Южной Корее (с 47% до 67%).

Из континентов по улыбчивости сотрудников нет равных Европе и Северной Америке (87%). Несколько отстает Южная Америка с показателем в 84%. Неохотнее всего улыбаются в Азии - только в 65% случаев. Отметим, что Азия и в прошлом году была континентом с самым неулыбчивым персоналом, однако результат был на 10%-х пунктов выше (75%).

Охотнее всего улыбаются продавцы автомобилей (89%) и в персонал в сфере гостеприимства (88%). «Серебро» за финансовым сектором - 84%, «бронза» у ритейла - 82%. Реже всего покупателям улыбаются в транспортных компаниях – только 43% тайных покупателей отметили улыбающихся сотрудников (это на 5%-х пунктов хуже прошлогоднего результата).

### В России

Россия заняла 5 место из 22 возможных с результатом 90%, разделив его с Данией и Румынией. Для нашей страны – это лучший результат за 11 лет участия в исследовании The Smiling Report. Только 1 из 10 тайных покупателей не был встречен улыбкой в торговой или сервисной точке. Предыдущий рекорд принадлежал прошлому году с - 86%, а в 2005 году, наша страна впервые приняла участие в исследовании с весьма скромным результатом - 49%.

### Приветствие

Третий год подряд Гватемала удерживает 100%-й результат. Но в этот раз она поделила лидерство с Ирландией, Парагваем и Венесуэлой. Второе место заняли Коста Рика Греция, Панама и Швейцария с

результатом в 99%. Реже всего здороваются в Макао и Гонконге – только с каждым вторым тайным покупателем (53%), - тенденция сохранилась с прошлого года.

Охотнее всего здороваются в Северной Америке (94%), а реже всего в Азии (73%).

По всему миру самые приветливые сотрудники оказались в... госструктурах – 94%, отняв пальму многолетнего первенства у компаний индустрии красоты и здоровья (93%) и гостеприимства (92%). Реже всего здороваются персонал транспортных компаний (67%), но это на 12%-х пунктов лучше их прошлогоднего результата.

### **В России**

Отечественный персонал сохранил прошлогодний результат – 90%, и Россия заняла 10 место из 20, разделив его с Бельгией, Литвой, Норвегией и Словакией. И хотя по сравнению с североамериканскими коллегами привычка инициативного приветствия у российского персонала прививается медленно, но поступательное улучшение очевидно. В 2005 мы стартовали в исследовании с 52%.

### **Дополнительные продажи**

По прежнему, как и все 12 лет, предложить купить что-то дополнительно к основному клиентскому запросу у продавцов во всем мире получается не в пример хуже, чем улыбаться и здороваться. Однако есть и впечатляющие показатели. В 2015 году самые коммерчески ориентированные продавцы работали в Гватемале (93%), Коста Рике (87%) и Колумбии (79%). Быстрее всего овладевают навыками дополнительных продаж в Румынии. За год персонал этой страны улучшил показатели на 20%-х пунктов (с 55% до 76%). Реже всего предлагают купить что-то еще в Японии – только каждому четвертому тайному покупателю (23%) . Немногим лучше обстоят дела в Парагвае (29%), Бразилии (31%) и Уругвае (33%).

Чаще всего дополнительные товары и услуги предлагают в Европе (в 60% случаев), реже всего в Азиатских странах (только 47%).

Во всем мире охотнее предлагают купить что-то еще к основному запросу (72%), чуть отстают индустрия гостеприимства и автомобильный ритейл (по 62%), хуже всего дополнительные товары и услуги предлагают в сфере красоты и здоровья - только 33%.

### **В России**

Впечатляющий результат – плюс 15%-х пунктов по сравнению с прошлым годом и 5-е место из 28. Трех из четырех тайных покупателей предложили купить дополнительные товары или услуги! 75% - лучший отечественный показатель за все время проведения The Smiling Report в России. Навык дополнительных продаж традиционно один из самых сложно формируемых и трудно реализуемых для линейного персонала. Вхождение в пятерку лучших – достойный результат. Среди наших ближайших преследователей – Швейцария (70%) и Австрия (67%).

Англоязычная версия исследования The Smiling Report доступна по ссылке [www.SmilingReport.com](http://www.SmilingReport.com)

По всем дополнительным вопросам обращайтесь к Инне Власовой 8-926-468-32-01 или [ink@stepconsulting.ru](mailto:ink@stepconsulting.ru)

### **СПРАВКА:**

«SQI Management» специализируется на построении систем управления качеством обслуживания с 1999 года. «SQI Management» с 2005 года является членом Международной ассоциации провайдеров услуг mystery shopping и работает по международным стандартам. С 2015 года Компания получила подтверждение статуса Действительного члена Ассоциации Агентств Мониторинга Качества Обслуживания (АМКО).

В спектр услуг «SQI Management» входят:

- постановка системы управления качеством обслуживания в компаниях,
- оценка качества обслуживания с использованием собственной авторской методики Service Quality Index,
- исследования удовлетворенности клиентов Customer satisfaction index,
- оценка уровня исполнения стандартов методом «mystery shopping»,
- бенчмаркинг в области качества обслуживания,

- проведение аудитов - мерчандайзинговый, ценовой и т.д.
- оценка удовлетворенности и лояльности клиентов

На счету Компании «SQI Management» более 600 российских и международных проектов. Проверки качества обслуживания реализуются в 732 городов России и стран СНГ. С 2003 года ГК «ШАГ» проводит регулярные инициативные некоммерческие исследования уровня качества обслуживания в российских розничных сетях. В рамках инициативных исследований были оценены более 200 брендов.

Инна Власова (Шкиперова),

PR директор,

Группа Компаний "ШАГ"

(495) 258-25-02

8-926-468-32-01

[ink@stepconsulting.ru](mailto:ink@stepconsulting.ru)

[www.sqi.ru](http://www.sqi.ru)