



Леонид Ярмольник

Читая хорошую книгу и смотря хорошее кино, человек должен устать



С
П

▼ **Новости** ▼ **Фото и видео** ▼ **Развлечения** ▼ **О Metro** ▼ **Скачай Metro** **Было/Не было**

ТЕМЫ

Колумнисты

Конкурсы Metro

Убийство Дениса Вороненкова в Киеве

13:31 16 марта | [Новости](#) — [Россия](#)

В России за год разучились здороваться и улыбаться

СВЯТОСЛАВ ТАРАСЕНКО

Тайные покупатели обошли отечественные магазины и заведения сферы услуг. И были крайне удивлены падением качества сервиса



Поиск



**Hotels
Сравни**

Сравните сразу в 3 системах

[hotels.com](#)



Ритейл становится более деловым. Фото Getty

Маркетинговая компания Better Business World Wide обновила ежегодный Smiling Report – отчёт, который отражает качество сервиса в разных странах мира. Тайные покупатели собирают информацию по нескольким критериям: улыбки, приветствия и дополнительные продажи, то есть умение заинтересовать покупателя.

Последни

10:02 В Москве вс "Лубянке" и

09:56 Москвичи с проспект" д

09:40 В ДТП на Ли машины так

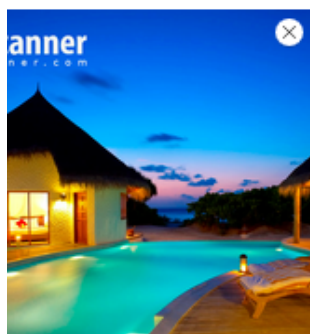
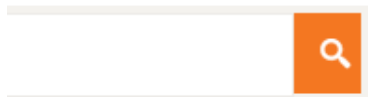
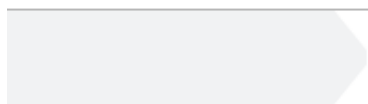
09:26 В Новой Мос

09:03 Зима продел недели 2 Фс

00:13 Фильм Андр получил кин



Скачай мобильное приложение Metro!



-Scanner.
Снижение цен!

Сэкономь на Отели
10+ мировых
с бронирования!

nerf-scanner.com

Перейти

Яндекс.Директ

Е НОВОСТИ

Поминуют жертв терактов на
"Парке культуры" 3 Фото

Собирают у метро "Ломоносовский"
исторических моллюсков

Секретно столкнулись две
си 2 Фото

В Москве горит крупный ангар

Сожжётся в Москве до конца
этого года

Победитель Кончаловского "Рай"
получит премию "Ника" 10 Фото

Россия традиционно занимала высокие места по первым двум позициям. В 2017 году маркетологи впервые за 12 лет зафиксировали серьезное падение страны в рейтинге. К примеру, если годом ранее отечественные продавцы не здоровались с каждым десятым, то теперь каждого пятого встречают молчанием. И наоборот – в плане дополнительных продаж россияне поднатюрели и вдруг оказались в числе лидеров.

Юлия Русанова, эксперт SQL Management, связывает внезапную неприветливость и неулыбчивость с ужесточением требований к работе персонала.

– Длительное падение продаж и снижение среднего чека привели к тому, что дана конкретная установка: раскрутить посетителей на покупки по максимуму, – говорит Русанова. – Персонал затачивается под выполнение стандартов, а вся лирика вроде улыбок отбрасывается.

Такая ситуация таит серьезные риски, отмечает Русанова. Продавцы воспринимаются как излишне навязчивые, и покупатели теряют желание возвратиться в конкретную торговую или сервисную точку, теряют лояльность к сети в целом.

– Как итог – отток клиентов, – говорит эксперт. – Важно серьезно анализировать подобные ситуации и делать правильные выводы. Зачастую руководство, ужесточая требования, которые не приводят к желаемым результатам, создают некомфортную, нагнетающую ситуацию в коллективе, каждый раз лишая премий, грозя увольнением, грубо общаясь, и у сотрудников возникает чувство паники или наоборот – апатии. Что, в свою очередь, снижает, как минимум улыбку персонала.

Самым улыбчивым сервис является в Ирландии, Литве и Пуэрто-Рико. Хуже всего в этом смысле в Гонконге и Макао. 100-процентной приветливостью отличаются в странах Латинской Америки. Опять же Макао и Гонконг, а также Индия и Молдова замыкают рейтинг.

Продавать "ненужное" лучше всего умеют в Сальвадоре, Гондурасе и Колумбии. Парагвай находится на последнем месте.

В целом по всему миру 81% тайных покупателей поприветствовали в торговых и сервисных точках, подводят итоги исследования в Better Business World Wide. 79% тайных покупателей посчастливилось общаться с улыбчивыми продавцами. 58% получили предложение дополнительных товаров или услуг.

– Мы видим, что в среднем по миру продавцы стали реже улыбаться покупателям, – отмечают маркетологи. – Глобальный показатель "улыбчивости" персонала в минувшем году снизился на 4% по сравнению с 2015 годом. И здороваться стали реже – минус 6%. Стандарты, связанные с дополнительными продажами, во всем мире всегда выполнялись хуже этикетных правил. Но именно их выполнение на протяжении всех 12 лет из года в год продолжает медленный, но поступательный рост: с 45% в 2004 до 58% в минувшем.



[Яндекс.Директ](#)



[Прибыльный бизнес в интернете.](#)

Подпишитесь сейчас и получайте эксклюзивные инструкции как начать бизнес.

[Обучение](#) [Есть вакансии](#) [Количество мест ограничено](#)
noviubiznes.ru

[Последние новости Украины!](#)

Читайте актуальные мировые новости на NevNov.ru! Обзор и аналитика событий.

[Новости Петербурга](#) [Происшествия](#) [Мировые новости](#)

nevnov.ru

Вчера 21:20 Сбори
пораж

Вчера 21:13 С пом
готов
росси

Вчера 21:04 Запр
на три

ВСЕ НОВОСТИ



Bookin Офици

Более 800 000
отелей по все
миру. Надежн
бронировани
Без комиссий

booking.com



Конкурс "пост": фотопетербург

Авторы лучших фот
получат призы



Путь к...

ная России спаслась от
кения с Бельгией

ощью взятки свои проблемы
решить каждый пятый
иянин 2 Фото

ет на "Боярышник" продлят еще
4 месяца



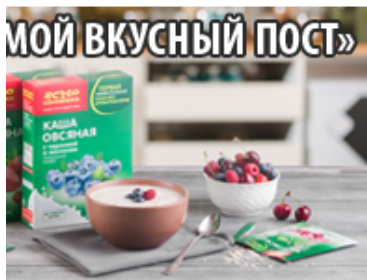
×

g.com -
пальный сайт

0
ему
ое
э!
и!



Яндекс.Директ



**'Мой вкусный
то присылают
жцы**

о, опубликованных в газете Metro,



АКВАФОР КРИ

- Защищает от бактерий
пить воду без кипячения
- Безопасная вода для
пожилых людей
- Быстро наполнит чайник

на зиму? Вот в