



USA i topp för Leende och Merförsäljning 2019! Uruguay i topp när det gäller Hälsning.

Better Business World Wide har nu släppt årets Smiling Report som är inne på sitt 15:e utgivningsår. The Smiling Report består av data från mer än 23 miljoner utvärderingar genom mystery shopping sedan 2004. Rapporten sammanfattar utvärderingar av Mystery Shoppingföretag i Europa, Asien, Nord- och Sydamerika och fokuserar på kundservicedata från en mängd olika olika branscher. All information har samlats in av mystery shoppers på uppdrag av professionella mystery shoppingföretag som är medlemmar i MSPA, branschorganisationen för mystery shoppingspecialister.

2019 års rapport är en sammanställning av nästan en miljon svar på frågor om Leende, Hälsnings och Merförsäljning i 56 länder under 2018. I genomsnitt fick 80% av kunderna ett leende, 82% en hälsning, medan bara 49% fick förslag på merförsäljning. Det sammanlagda resultatet har sjunkit med 2 procentenheter för Leende och med 4 procentenheter för Hälsning jämfört med 2017. Merförsäljning har alltid haft ett lägre resultat än Leende och Hälsning. De senaste åren har den legat en bra bit över 50%, men 2018 var den tillbaka på den förhållandevis låga siffran 49%.

Leende

För första gången sedan 2007, är USA tillbaka på toppen med ett resultat på 93%, precis före Island och Bulgarien med 92%. Högsta resultatet i Asien fick Hong Kong med 56%, trots att det var en nedgång för dem med 10 procentenheter.

I botten av listan vad gäller Leende hittar vi Danmark med bara 38%.

Största ökningen har skett i Pakistan, med 27 procentenheter till 46%, och Litauen med 9 procentenheter till 88%.

Största minskningen har skett i Ryssland med 34 procentenheter ned till 59% och Danmark, ned med 28 procentenheter jämfört med föregående år.

Nordamerika var den kontinent som hade bäst resultat med 92%, medan kontinenten med lägst resultat var Asien/Stilla Havet med 52%.

Branschen med högst resultat var Fritid/Nöjen med 89% medan Transportbranschen låg lägst med bara 53%, som är en minskning med hela 23 procentenheter.

The Smiling Report organiseras av:



Hälsning

- # Uruguay fick 97% på Hälsning, följt av Ungern på 95% och Argentina på 94%. Bästa landet i Asien var Pakistan med 75%.
- # Lägsta Hälsningsresultatet fick Colombia med 51%, medan Macau och Schweiz också hade lågt resultat och landade på 53%.
- # Litauen har ökat sitt resultat med 9 procentenheter jämfört med förra året, till 89%.
- # Ett antal länder har minskat sitt resultat för Hälsningar, särskilt Ryssland med en minskning på 26 procentenheter till 66% och England med 12 procentenheter till 79%.
- # Nordamerika blev bästa kontinent även här med 90% och Asien lägsta med 66%.
- # Myndigheter blev åter bästa bransch på Hälsning med 96%. Transport med lägst resultat har minskat med 27 procentenheter till 56% på Hälsning, medan Hälsa & Skönhet har minskat med 11 procentenheter till 79%.

Merförsäljning

- # Sedan The Smiling Report startade 2004, har Merförsäljning alltid fått det lägsta resultatet i jämförelse med Leende och Hälsning. Genomsnittet för 2018 blev 49%, vilket var 3 procentenheter lägre än året innan. USA fick bästa resultat med 78% följt av Brasilien med 75%.
- # I botten av listan hittar vi Peru med 22% och Cypern med 25%.
- # Största förbättringen gjorde Frankrike med 19 procentenheter till 47% och Tyskland med 17 procentenheter till 49%.
- # Landet med störst nedgång var Litauen som sjönk till 37%, vilket var en nedgång med 17 procentenheter och Bulgarien med en nedgång på 13 procentenheter till 41%.
- # Bästa kontinent var Nordamerika med 71% medan den med lägst resultat var Sydamerika med 42%.
- # Bästa resultatet på Merförsäljning fanns inom bilbranschen med 66%, även om det var en nedgång 10 procentenheter jämfört med föregående år. Lägsta resultat fick Myndigheter med endast 9%, som är en minskning med 19 procentenheter jämfört med föregående år. Transportbranschen minskade med 17 procentenheter till 55%. Besöksnäringen och Fritid/Nöjen fick 55%, Finans 54%, Hälsa & Skönhet 51%. Detaljhandeln är sämsta bransch med 47% på Merförsäljning.

Stort intresse världen över

The Smiling Report används av affärsvärlden, media, myndigheter och studenter över hela världen. Tillgången till alla rapporter är gratis, via www.smilingreport.com även om vi skulle uppskatta ett bidrag till: www.operationsmile.org, så vi kan uppnå fler Leenden i världen©

Copyright

Alla får använda data från The Smiling Report i publikationer, såväl digital som printad, förutsatt att de innehåller en referens till att rapporten kommer från Better Business World Wide. Vi tar gärna emot pressklipp som vi kan publicera på hemsidan för The Smiling Report och vi ser fram emot att få era artiklar och länkar till publikationer.

Alla språk är välkomna!

För mer information om The Smiling Report vänligen kontakta Veronica Boxberg Karlsson veronica@betterbusiness.se telefon: +46 8 5118 5111.

För att se en lista på deltagande mystery shoppingföretag i varje land eller för att få inloggningsuppgifter, vänligen besök: www.smilingreport.com

För att söka mystery shoppingföretag: www.mspa-global.org

The Smiling Report organiseras av:





Top 3 i The Smiling Report 2019

Data från mer än 1 miljon mystery shopping utvärderingar i 56 länder under 2018.

LEENDE	1	2	3
Land	USA	Bulgarien & Island	
Land Förbättring	Pakistan	Litauen	Frankrike
Kontinent	Nordamerika	Europa & Sydamerika	
Bransch	Fritid/Nöjen	Detaljhandel	Besöksnäringen
Bilbranschen	Frankrike	Sverige	USA
Finans	Litauen	Peru	England
Besöksnäringen	Litauen	Ungern	Island
Detaljhandel	Argentina	Brasilien	Bulgarien

HÄLSNING	1	2	3
Land	Uruguay	Ungern	Argentina
Land Förbättring	Litauen	Puerto Rico	Ungern
Kontinent	Nordamerika	Sydamerika	Asien/Stilla Havet
Bransch	Myndigheter	Bilbranschen	Besöksnäringen
Bilbranschen	Slovakien	Bulgarien	Tjeckien
Finans	Ungern	Bulgarien	Slovakien
Besöksnäringen	Uruguay	Argentina	Ungern
Detaljhandel	Argentina	Ungern	Cypern

MERFÖRSÄLJNING	1	2	3
Land	USA	Brasilien	Ryssland
Land Förbättring	Frankrike	Tyskland	Slovenien
Kontinent	Nordamerika	Asien/Stilla Havet	Europa
Bransch	Bilbranschen	Besöksnäring & Nöje/Fritid	
Bilbranschen	Ungern	Frankrike	Bulgarien
Finans	Tjeckien	Litauen	Bulgarien
Besöksnäringen	Ungern	USA	Chile
Detaljhandel	Brasilien	Ryssland	Sverige

För mer information om The Smiling Report vänligen kontakta Veronica Boxberg Karlsson
veronica@betterbusiness.se telefon: +46 8 5118 5111.

För att se en lista på deltagande mystery shoppingföretag i varje land eller för att få
inloggningsuppgifter, vänligen besök: www.smilingreport.com
För att söka mystery shoppingföretag: www.mspa-global.org

Organiserad av:

