



La sonrisa aumentó, el saludo disminuyó y las ventas adicionales aumentaron del 49% al 68% en 2019 en comparación con el año anterior.

Es el 16º año en el que MSPA Europa/África publica el *Smiling Report 2020* en cooperación con *Better Business World Wide* y *Surfmerchants*. El *Smiling Report* se compone de datos de más de 28 millones de evaluaciones de *Mystery Shopping* recopilados desde 2004, y se compila a partir de la información suministrada por los proveedores de *Mystery Shopping* de Europa, Asia/Pacífico, América del Norte y América del Sur. En el informe se analizan los datos de atención al cliente de las evaluaciones realizadas en todo un espectro de industrias. Toda la información es recopilada por evaluadores misteriosos de empresas profesionales de *Mystery Shopping* que son miembros del MSPA, la organización comercial para profesionales de *Mystery Shopping*. El informe 2020 proporciona un resumen de casi cinco millones de respuestas a preguntas centradas en las métricas de sonrisas, saludos y ventas complementarias de 68 países durante el año 2019.

Como rasgo general, el 81% de los clientes recibieron una sonrisa, el 75% fueron saludados, mientras que el 68% recibió una sugerencia de venta adicional. Las puntuaciones globales fueron las mismas para la sonrisa, pero disminuyeron en -8 puntos para el saludo en comparación con el año 2018.

Históricamente, los datos de venta complementaria siempre han tenido una puntuación más baja que la sonrisa y el saludo (la media de 2004-2019 es del 52%), pero en 2019 se registró un aumento de la puntuación de +19, del 49% al 68%. Esta es una excelente noticia para nuestros clientes, ya que las ventas complementarias no sólo pueden llegar a pagar el programa de Mystery Shopping, sino que también se traducen en una mayor rentabilidad para la empresa.

Sonrisa

Georgia (99%), Canadá, Moldavia, Polonia y España (94%) tuvieron las puntuaciones más altas en sonrisa, seguidas por Portugal con un 92%. El país con mayor puntuación en Sudamérica fue Brasil con el 89%.

Los porcentajes más bajos de sonrisa fueron en Serbia (51%), Macao (54%) y Hong Kong (60%).

El mayor aumento comparado con el año pasado es en Rusia, en +25 puntos con 84%, Croacia +4 con 80% y Hong Kong +4 con 60%.

La mayor disminución en comparación con el año pasado ha sido en Serbia, en -17 puntos con un 75%, en Argentina con -15 puntos a 72%, y Eslovenia en -13 con 62%.

Al igual que el año pasado, América del Norte es el continente con mayor puntuación, con un 92%. El continente con menor puntuación fue Sudamérica con un 77%. Asia/Pacífico aumentó su puntuación de Sonrisa en 27 puntos pasando a 79%.

La industria con mayor puntuación es la automoción con un 90%. El transporte es el más bajo con sólo el 48%, una disminución de -5 en comparación con 2018. El ocio ha sufrido la mayor disminución de la puntuación, con un descenso de -11 puntos a 78%.

Saludo

- # Portugal alcanzó la puntuación más alta con un 98% de saludo, seguido de Austria, Azerbaiyán y Suiza con un 96%. El país con mejor resultado en América del Sur fue Argentina con 94%, en América del Norte, Canadá con 89%, y en Asia/Pacífico fue la India con 85%.
- # Las puntuaciones más bajas de saludo fueron Perú con el 57%, y Macao y Luxemburgo con el 58%.
- # Varios países han mostrado un aumento significativo de la puntuación desde 2018, por ejemplo, Suiza por +43 puntos al 96%, Colombia +25 al 76% y Alemania +22 al 88%.
- # Lituania disminuyó su resultado de saludo con -9 puntos a 80%, EE.UU. disminuyó -7 a 86% y Bélgica con -7 puntos a 79%.
- # América del Norte fue el continente con mejor puntuación con un 87%, y Europa el más bajo con un 73%. Este es el primer año desde 2008 en que Europa ha obtenido la menor puntuación de saludo de todos los continentes. Asia/Pacífico aumentó su puntuación por 14 puntos al 80%.
- # El Gobierno y el Transporte fueron las industrias con la mayor puntuación de saludo, con un 92%, siendo el Transporte el que mostró el mayor incremento año tras año. El comercio minorista fue la industria de menor puntuación con un 70%, una disminución de -12 puntos.

Venta adicional

- # 2019 fue el año en que la venta complementaria alcanzó su punto álgido. Las ventas adicionales aumentaron de un promedio en 2004-2018 de 51% a 68% en 2019. España obtuvo un 79%, Australia un 76%, seguido de Puerto Rico y Rusia con un 73% y Portugal con un 72%. El país con mejor puntuación en Sudamérica fue Brasil con un 68%.
- # Al final de la lista encontramos a Chipre, que este año ha bajado a 19%, seguido de Grecia con el 28% y México y Panamá con el 30%.
- # La mejora más significativa en la venta complementaria se produjo en el Reino Unido, con un aumento de +21 puntos al 61%, seguido de Perú con +20 a 42% y Bélgica con +13 a 40%.
- # Los países que más disminuyeron su puntuación fueron EE.UU. (-22) con 56%, la República Checa con 36% y Eslovenia disminuyó de -20 puntos pasando a 40%.
- # El continente con mayor calificación fue Europa con 69% y el continente con menor calificación fue América del Sur con 54%. América del Norte disminuyó su puntuación en -16 puntos a un 55%.
- # La puntuación más alta fue en la industria de las finanzas con un 75%, y la más baja en el sector gubernamental con un 57%, aunque aumentó de 48. Ninguna de las industrias que medimos mostró una disminución en las ventas adicionales en comparación con el año anterior.

De gran interés a nivel mundial.

El Smiling Report es utilizado por la comunidad empresarial, los medios de comunicación, los gobiernos y los estudiantes de todo el mundo. El acceso a los datos es gratuito, sin embargo agradeceríamos una contribución a nuestra organización benéfica www.operationsmile.org, para que podamos conseguir más sonrisas en el mundo. Nos complace incluir clips de prensa en el sitio web de Smiling Report, y esperamos recibir sus artículos y enlaces a publicaciones. Todos los idiomas son bienvenidos! Para ver la lista de proveedores de *Mystery Shopping* que participan en cada país, o solicitar los datos de acceso, por favor visite www.smilingreport.com

Copyright

Cualquiera puede utilizar los datos de The Smiling Report en cualquier publicación, digital o impresa, siempre que incluyan una referencia de que el informe está gestionado por MSPA Europa/África, Better Business World Wide y Surfmerchants.

Puede acceder al detalle de todos los informes en www.smilingreport.com

Para más información sobre el *Smiling Report*, por favor contacte con

Bernarda Blazek en bernarda.blazek@newtonresearch.eu o

Veronica Boxberg Karlsson en veronica@betterbusiness.se

Para buscar proveedores de *Mystery Shopping* vaya a www.mspa-global.org

The Smiling Report is managed by:



**Better
Business**
World Wide

MSPA
EUROPE/AFRICA

