



Компания «SQI Management»
(495) 258-25-02
www.sqi.ru



The Smiling Report 2015: В Ирландии самые улыбочивые продавцы, Южноамериканские страны лидируют по навыкам продаж и вежливости персонала

Компания «SQI Management» (ГК «ШАГ») приняла участие в ежегодном международном исследовании дружелюбности «The Smiling Report 2015». Итоги 2014 года подвели провайдеры услуги «Тайный покупатель» в 62¹ странах в Азии, Африке, Европе, Северной и Южной Америках.

11 лет провайдеры услуги «Тайный покупатель» со всего мира объединяются для проведения исследования The Smiling Report. Все участники исследования в 2015 году - члены Международной ассоциации провайдеров услуг mystery shopping (MSPA).

Результаты за 2014 год основываются на более чем 1,7 млн. ответов тайных покупателей об умениях персонала приветствовать клиентов с улыбкой и продавать дополнительные товары.

Общеп мировые показатели

Персонал улыбается восьми из десяти (80%) покупателей, девять из десяти (87%) - приветствует и только каждому второму покупателю (52%) поступает предложение купить дополнительные товары и услуги. Здравуются в магазинах и сервисных точках также часто, как в 2013 году. Улыбаются и предлагают купить что-то еще, в целом, заметно реже по сравнению с предыдущим годом. Однако различия между континентами, странами и секторами рынка значительны.

Улыбочивость по странам, континентам и рынкам

В рейтинге стран первую строчку занимает Ирландия, где сотрудники торговых с сервисных точек улыбаются 97% посетителей. Второе место делят Греция и Пуэрто Рико с 93% улыбочивых сотрудников, совсем немного отстает Литва - 92% - третье место. В конце списка оказались страны, в которых только каждый второй покупатель освещен улыбкой продавца: Словения (46%), Южная Корея (47%), Гонконг (48%), Макао (55%) и Хорватия (56%). Самый стремительный рост показателя произошел в Китае: с 58% в 2013 году до 86% в 2014.

Чаще всего покупателям улыбаются в Америке: в Северной - в 84% случаев, в Южной - в 83%. Европа совсем немного отстает - 82%. Самый неулыбочивый персонал в Африке (69%) и Азии (75%).

Победителями по улыбочивости персонала стали салоны красоты и сектор автодилеров с показателем 86%, «серебро» за гостиничным бизнесом (84%). Реже всего покупателям

¹ Всего в исследовании приняло участие 69 стран мира, но в рейтинге смогли принять участие лишь те страны, где общее количество ответов было больше 384



улыбаются в транспортных компаниях – только 48% тайных покупателей отметили улыбающихся сотрудников.

В России

Отечественные продавцы товаров и услуг заняли 9 место из 25² возможных - 86%. Это место с Россией делят Испания и Китай. Начиная с 2005 года, когда первые российские компании приняли участие в исследовании The Smiling Report, это лучший результат. По сравнению с предыдущим годом результат почти не изменился – 85% в 2013. В 2005 году этот показатель был 49%.

Приветствия

В шести южноамериканских странах - Коста-Рика, Гваделупа, Гватемала, Мартиника, Парагвай и Венесуэла - со всеми без исключения тайными покупателями поздоровались. Еще в пяти странах этого континента - Доминиканская республика, Сальвадор, Гондурас, Мексика, Панама, Словакия - только один тайный покупатель из ста (99% выполнения стандарта) был лишен приветствия. Продавцы «заработали» 99%. Такой же уровень показала и одна европейская страна – Словакия. Итого: шесть первых и шесть вторых мест рейтинга – отличный уровень выполнения стандарта по шкале качества 6 сигм. Хуже всего здороваются в торговых и сервисных точках Макао – с 53% посетителей и Гонконга – с 58%.

Охотнее всего с покупателями здороваются в Южной Америке – в 94% случаев, реже всего в Азии – лишь в 72%.

По всему миру самые приветливые сотрудники в компаниях индустрии красоты и здоровья (95%) и гостеприимства (94%). Реже всего здороваются персонал транспортных компаний (55%).

В России

В отличие от южноамериканских коллег, привычка инициативного приветствия у российских продавцов прививается сложно. Однако и 11-е место из 27 возможных, с 90%-м выполнением данного стандарта - лучший результат для нашей страны с 2005 года. В 2012 и 2013 годах показатели также были достаточно высоки – 88% и 87%, соответственно.

Дополнительные продажи

С первого исследования, проведенного в 2004 году, ясно, что 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. Лидеры рейтинга стран - Гондурас - с 97% выполнения стандартов и Гватемала - 91%. Самые низкие результаты – в Японии (22%), на Кипре (26%), в Хорватии (27%) и в Индии

² Одно место рейтинга могут занимать несколько стран-участниц



Компания «SQI Management»
(495) 258-25-02
www.sqi.ru



(29%). В более чем в половине стран-участников исследования сотрудники торговых и сервисных точек выполняют данные стандарты хуже, чем 50% случаев.

Чаще всего купить дополнительные товары или услуги предлагают в Южной Америке – в 62% случаев. При этом девять южноамериканских стран входят в первую десятку рейтинга, где на 10-м месте, - внимание! - Россия. Хуже всего обстоит дело с дополнительными продажами в Африке (35%) и Северной Америке (36%).

Во всем мире охотнее предлагают купить что-то еще к основному запросу в индустрии гостеприимства - 63%, реже всего дополнительные продажи встречаются в досуговой индустрии и ритейле – 42% и 48%, соответственно.

В России

Наша страна заняла 10 место из 38 возможных, вместе со Швецией. Предложение дополнительных товаров и услуг в 60% случаев - 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 десятку лучших – впечатляющий результат. Ближайшие страны-преследователи – Швеция, Исландия, Литва.

В целом видна положительная динамика отечественных продавцов из года в год – стали охотнее улыбаться, чаще здороваться и лучше предлагать дополнительные товары.

Частичное или полное использование материалов данного пресс-релиза, а также других текстов ГК «ШАГ» без ссылки на имя Компании запрещено.

Дополнительную информацию об исследовании Вы можете получить, обратившись к Инне Власовой, PR-manager ГК «ШАГ» по e-mail ink@stepconsulting.ru или по телефонам 8 (495) 258-25-02 или 8-926-468-32-01

СПРАВКА О КОМПАНИИ:

«SQI Management» (Группа Компаний «ШАГ») 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 2013 года является членом Ассоциации Агентств мониторинга качества обслуживания (АМКО).

В спектр услуг «SQI Management» входят:

- постановка системы управления качеством обслуживания в компаниях,
- оценка качества обслуживания Service Quality Index,
- mystery shopping,
- бенчмаркинг в области качества обслуживания.

На счету Компании «SQI Management» более 600 российских и международных проектов. Проверки качества обслуживания реализуются в 732 городах России и странах СНГ. С 2003



Компания «SQI Management»
(495) 258-25-02
www.sqi.ru



года ГК «ШАГ» проводит регулярные инициативные некоммерческие исследования уровня качества обслуживания в российских розничных сетях.