2011年的「微笑報告」顯示百分之廿五的顧客光顧時沒有獲得員工的微笑

歐洲、北美洲、南美洲、亞洲和非洲的神秘顧客服務提供者參與了 2011 年的微笑報告,此報告是收集了各行各業進行的神秘顧客評估所得的顧客服務數據,而 2010 年的數據總結包含了 27 個國家於微笑、打招呼和附加推銷的範疇內超過一百二十萬次探訪。

於 2010 年,10 個顧客中只有 7.5 個顧客有獲得員工的微笑,有 7.8 個顧客會獲得員工的打招呼歡迎,而只有 4.4 個顧客獲得員工的附加推銷的建議。

芝容: 2010 年的全球平均結果是 75%,較平均成績的 87%為低,此結果是自 2004 年開始進行調查以來獲得的第二最低分數。最高得分的地區是獲得 84%的南美洲,其次是獲得 79%的歐洲。而葡萄牙是 2010 年的最佳國家,獲得 94%的成績,其次是獲得 93%的奧地利,緊接有獲得 92%的巴拉圭。巴基斯坦於笑容方面獲得最低得分,得分只有 34%,此得分亦是她們於 2009年所獲得的成績。於 2010 年,獲得最佳笑容行業是有 82%的娛樂服務類別和 78%的餐旅服務類別,獲得最低得分的行業是交通運輸類別,只有 61%獲得微笑招待。

<u>打招呼</u>:於 2010 年,全球的平均成績是 78%,是自微笑報告於 2004 年開始以來的最低分數。最高得分的地區是獲得 83%的歐洲,其次是一同獲得 80%的北美洲和南美洲。打招呼中,獲得最高得分的國家是奧地利,有 98%,而最低得分分別有獲得 37%的巴基斯坦和獲得 45%的摩洛哥。於 2010 年,獲得最佳打招呼得分的行業是娛樂服務類別和政府服務,有百分之八十六,而金融業的得分是 65%。

附加推銷: 附加推銷於 2010 年的全球平均成績是 44%,是自進行計劃以來最低得分,較 2009 年下降了 11%。最高得分的地區是獲得 45%的歐洲,其次是亞洲,有 44%。附加推銷的最高得分國家是有 91%的巴拉圭,其次是獲得 80%的拉脫維亞;巴西獲得最低得分,只有 11%,其次是獲得 17%的塞普勒斯。汽車業、娛樂業和交通運輸業取得 2010 年附加推銷的最高得分的 58%,而政府服務類別獲得最低得分 26%。

「完」

如對微笑報告有任何查詢,請致電:+46 8 5118 5111,或電郵至 <u>veronica@betterbusiness.se</u>, 與 Veronica Boxberg Karlsson 聯絡,或與列於 <u>www.smilingreport.com</u>的參與的神秘顧客服務提供者聯絡。

翻譯及香港/中國地區聯絡人為「服務通有限公司」。