

El Smiling Report 2012 muestra bajos puntajes en servicios

Proveedores de Mystery Shopping en Asia, Europa, América del Norte y America del sur han participado en el Smiling Report 2012 que compila datos sobre el servicio de atención al cliente. Las evaluaciones se realizaron a través de un espectro de industrias de todos los sectores durante el año 2011. El resumen para el año 2011 se basa en respuestas de más de 1,6 millones de preguntas que abarcan sonrisa, saludo y add-on sale (ventas sugestivas) en 32 países. Sólo el 75% de los clientes recibieron una sonrisa en el año 2011 y 79% de los clientes fueron saludados, mientras que sólo el 45% recibieron una venta sugestiva en el momento de realizar su compra.

Sonrisa El resultado promedio mundial en sonrisa durante el período 2008-2011 fue 10% menor de lo que fue del 2004 - 2007. Austria y Paraguay, ambos tenían 96%, lo que fue la puntuación más alta durante el año 2011, Islandia y Ucrania tuvieron la segunda mejor puntuación con un 93%. Pakistán, una vez más obtuvo el resultado más bajo con sólo el 37% en sonrisa, también Asia tuvo la puntuación más baja como continente con un 57%. El continente con mejor puntuación en sonrisa fue América del Norte con un 80%. Salud y belleza fue la industria con mejor puntuación en sonrisa del 2011 con el 89%, seguido de Hotelería en el 85%. La industria del transporte volvió a ser la más baja con sólo el 51% en sonrisa.

Saludo Desde el año 2007 la puntuación total mundial para el saludo ha sido alrededor del 80%, lo que es 7% inferior a la media durante el periodo 2004-2006. Los mejores países en saludo durante el 2011 fueron Chile y Colombia con el 99%, Paraguay con 96%, seguida por Hungría con un 95% y Argentina con 94%. También recibió la puntuación más baja en saludo Pakistán con el 41% y Asia, tuvo la puntuación más baja como continente con un 67%. El mejor continente en saludo fue América del Sur con un 87%. La mejor industria en saludo durante el 2011 fue Hotelería con 94%, seguido por Servicios del Gobierno con un 92%, mientras que la industria de Transporte obtuvo sólo 69% en saludo.

Ventas sugestivas siempre ha tenido las puntuaciones más bajas en comparación con sonrisa y saludo, desde que las encuestas se iniciaron en el 2004. En el 2011 se obtuvo 45% que fue uno de los puntajes más bajos de todos los tiempos, Sólo en el 2010 fue peor, con un 44%. El puntaje más alto de ventas tuvo lugar en Letonia con un 90%, seguido por Colombia con 74%. El más bajo fue de nuevo Chipre, con sólo el 15%, Grecia tuvo un 22% y Suecia 23%. El continente con mayor puntuación fue Asia con 50% y la puntuación más baja fue de América del Sur con un 28%. La industria automotriz tuvo la puntuación más alta con un 64%, mientras que retail, y Transporte tenían entre 43-44%. Ocio y tiempo libre tenía un 38%. Mientras que Salud y cuidados de belleza obtuvieron la puntuación mas baja en Venta sugestiva con un 36%.



Para obtener más información sobre el Smiling Report póngase en contacto con Verónica Boxberg Karlsson veronica@betterbusiness.se teléfono: +46 8 5118 5111, o los respectivos proveedores de Mystery Shopping de los diferentes países participantes en www.smilingreport.com