

2013 西班牙位居微笑探訪榜首

2013 微笑調查調查，由來自非洲、亞洲、歐洲、北美與南美洲的神秘顧客服務探訪公司參與。調查結果收集 2012 年各行業神秘顧客暗訪的客戶服務數據。2012 年度調查結果是基於來自 57 個國家，涵蓋微笑服務、問候、附加銷售的 200 多萬個相關問題的答案。其中其中 78% 的顧客體驗到了微笑服務，84% 的顧客有收到問候，然而只有 56% 的顧客有體驗到附加銷售。但是，相比較，這些數據大都已經比前幾年有所提高。西班牙在此次調查中，微笑服務和附加推銷都位居首位，問候部份也位居第四。

微笑： 西班牙在 2012 年度微笑服務得分率 96%，希臘以 95%、波蘭以 94%、中國以 92% 緊隨其後。巴基斯坦以 40% 的得分率又一次排名最後，斯洛維尼亞的得分率也只有 41%。南美洲得分率 83%，成爲最高。隨後是北美洲的 82%；得分最低的是非洲，只有 66%。得分最高的行業是財經類的高達 87%，緊隨其後的是服務業，得分率爲 85%；交通行業又一次得分率最低，只有 62%，政府類得分率業明顯偏低，也只有 64%。香港獲得 63%，排名第 38。澳門得分 59%，排名第 40。

招呼語： 哥倫比亞和烏拉圭以得分率 99%，成爲 2012 年度問候部份做得最好的國家。緊隨其後的是秘魯的 98% 和西班牙的 97%。巴基斯坦則以 43% 的得分率位居末位。洲際結果統計，亞洲以 82% 的得分率又一次墊底，隨後是歐洲的 83%。南美洲則得分率最高，達到了 93%。行業得分比較，財經類和服務業得分率最高，達到了 90%。汽車行業得分率最低，只有 80%，此外是零售業，只有 81%。香港獲得 70%，排名第 41，而澳門得分 66%，排名第 44。

附加推銷： 附加推銷是自 2004 年調查開始，相比較笑容及招呼語得分率最低的部份。這次西班牙的得分率最高，達到了 94%；而賽普勒斯得分率只有 17%，排名末尾，芬蘭以 20% 排尾二。洲際結果統計，亞洲又是得分率最高，達到了 62%；最低的是北美洲，只有 34%。服務業得分率最高，達到了 66%，然後是休閒娛樂類的 42%。交通行業得分率最低，只有 39%。香港獲得 51%，排名第 20，而澳門得分 46%，排名第 25。

翻譯及香港/澳門地區聯絡人爲「服務通有限公司」，www.mysteryshopper.cc，
電郵：mkt@isa-hk.com，電話：852-2838 2648。如對微笑報告有任何查詢，請致電：+46 8 5118 5111，或電郵至 veronica@betterbusiness.se，與 Veronica Boxberg Karlsson 聯絡，或與列於 www.smilingreport.com 的參與的神秘顧客服務提供者聯絡。