



## Pro rok 2018 se nejvíce usmívají Britové! Česká republika vede v pozdravu a Rusko v doplňkovém prodeji

Agentura Better Business World Wide vydala Smiling Report pro rok 2018, který je letos jeho čtrnáctým vydáním. Základem pro tento report jsou informace poskytované mystery shoppingovými agenturami v Evropě, Africe, Asii, Severní a Jižní Americe. Soustředí se na data o klientských službách, které jsou hodnoceny ve všech odvětvích průmyslu. Všechny informace jsou získávány mystery shoppery z profesionálních agentur, které jsou členy organizace MSPA, obchodní organizace pro profesionály v oblasti mystery shoppingu.

Report pro rok 2018, který zahrnuje měření v 50 zemích během roku 2017, poskytuje shrnutí více než milionu odpovědí na otázky, které se zaměřují na to, zda se zaměstnanci usmívají, zda zákazníka pozdraví a zda je nabízen doplňkový prodej.

V celkovém shrnutí 82% zákazníků tvrdí, že se zaměstnanec usmíval, 86% zákazníků bylo pozdraveno, zatímco pouze 52% zákazníků byl nabídnut doplňkový prodej. V porovnání s rokem 2016 celkové hodnocení vzrostlo v případě úsměvu o 3% a v případě pozdravu o 5%. Doplňkový prodej měl i v minulosti nižší hodnoty než úsměvy a pozdravy, ale stále je vyšší, než tomu bylo v roce 2004, kdy byl doplňkový prodej nabízen pouze v 45% případů. Přesto, v porovnání s rokem 2016 klesl doplňkový prodej o 6%.

### Úsměvy zaměstnanců

# Jde o první rok, kdy se Britové umístili na první příčce v hodnocení úsměvů. Hodnocením 94% se dostali těsně před státy jako Řecko, Portoriko a Rusko s 93%. Zemí s nejvyšším hodnocením pro Asii byl Hongkong s hodnocením 66%.

# Na nejspodnější příčce usmívajících se zemí se nachází Pákistán s pouze 19%.

# Nejvyšší nárůst byl zaznamenán v Lotyšsku, kde hodnocení vzrostlo o 28 procentních bodů na hodnotu 91%.

# Nejvyšší pokles byl zaznamenán v Dánsku, kde hodnocení kleslo o 23 procentních bodů na hodnotu 66%.

# Severní Amerika dosáhla jako kontinent nejlepšího hodnocení 93%. Nejhůře hodnoceným kontinentem byla Afrika s 42% a Asie/státy v Pacifiku s 43%.

# Nejlépe hodnocené sektory trhu byly volnočasové aktivity, veřejný sektor a zdraví a krása s 88%, zatímco nejhůře hodnocený byl transport s pouze 76%, ačkoliv v této oblasti došlo k nárůstu o 18% v porovnání s rokem 2016 a o 33% v porovnání s rokem 2015. Tato oblast tedy přesto dosáhla významného pokroku v porovnání s minulým obdobím.

Smiling Report je zastřešen:



### Pozdravení zákazníka

- # Česká republika dosáhla hodnocení 95% v pozdravu zákazníků. Následovaná je Maďarskem a Slovenskem s hodnocením 94%. Nejlépe hodnocenou zemí v Severní a Jižní Americe bylo Peru s 89% a nejlepší v Asii byl Pákistán se 79%.
- # Nejméně často byli zákazníci zdraveni v Maroku s 48% a dále v Macau (56%).
- # Rusko a Peru navýšilo své skóre o 21 procentních bodů v porovnání s předchozím rokem. Rusko dosáhlo úrovně 92% a Peru 89% v roce 2017.
- # Několik evropských států zaznamenalo v pozdravení zákazníků pokles. Nejvýrazněji Německo, kde došlo k poklesu o 18 procentních bodů na hodnotu 68%, v Dánsku došlo k poklesu o 16 procentních bodů na konečných 76% a v Lotyšsku míra klesla o 15 procentních bodů na hodnotu 79%.
- # Jako kontinent obstála nejlépe Jižní Amerika (91%) a nejhůře Afrika s pouhými 48%.
- # Veřejný sektor byl opět nejlépe hodnocenou oblastí s hodnocením 96%. Zdraví a krása dosáhla navýšení o 16 procentních bodů na konečných 90%. Transport a pohostinství dosáhlo nejnižších hodnot na úrovni 83%.

### Doplňkový prodej

- # Od doby založení Smiling reportu v roce 2004 bylo nabízení doplňkového prodeje z pravidla nejhůře hodnocenou oblastí v porovnání s úsměvy a pozdravy. Průměrem pro tento rok bylo 52%, což byl o 6 procentních bodů nižší výsledek oproti roku 2016. Rusko dosáhlo nejvyššího hodnocení s 79% následováno Polskem s hodnocením 69%.
- # Na nejspodnější příčce se umístilo Řecko s pouhými 25% a Francie s 28%.
- # Nejvýraznějšího pokroku dosáhlo Španělsko s nárůstem o 21 procentních bodů na hodnotu 65% a Lotyšsko s nárůstem o 19 procentních bodů na konečných 66%.
- # Německo se stalo zemí s nejvyšším poklesem v této kategorii, konkrétně o 17 procentních bodů na skóre 32%.
- # Nejlépe hodnoceným kontinentem se stala Severní Amerika s 62% a nejhůře hodnocenými kontinenty se stala Afrika s 44% a Jižní Amerika s 47%.
- # Co se týče různých sektorů, nejvyššího skóre dosáhl automobilový průmysl s 76%, což je v porovnání s předchozím rokem nárůst o 26 procentních bodů. Nejnižšího skóre dosahuje veřejný sektor s pouhými 28%, což je o 25 procentních bodů méně ve srovnání s předchozím rokem. Maloobchodní prodej dosáhl hodnocení 50% a volnočasové aktivity 51%.

### Zlepšení hodnocení v jednotlivých sektorech v porovnání s rokem 2016

V automobilovém průmyslu nejvíce pokročila Francie, která zvýšila své skóre za úsměvy a pozdravy na 92% a doplňkový prodej na 86%.  
 Ve finančním sektoru Britové zvýšili skóre za úsměvy o 16% na 93%, Portoriko o 10% na 85% a Chorvati navýšili doplňkový prodej o 23% na konečných 69%.  
 V sektoru pohostinství vzrostlo hodnocení ve Spojeném království o 20% na úroveň 94%, doplňkový prodej o 17% na 74%, avšak hodnocení pozdravů kleslo o 22% na hodnotu 66%.  
 V maloobchodě Lotyšsko zvýšilo skóre za úsměvy o 30% na 91%, Peru zvýšilo skóre za pozdravy o 30% na 89% a Španělsko zvýšilo doplňkový prodej o 38% na hodnocení 67%.

Smiling Report je využíván obchodníky, médii, vládami a studenty po celém světě. Přístup k datům je bez poplatků, přesto bychom si jakéhokoli příspěvku velmi vážili, abychom mohli do světa přinést více úsměvů ([www.operationsmile.org](http://www.operationsmile.org))

### Copyright

Kdokoliv může použít data ze Smiling Report v jakékoliv publikaci, digitální či tištěné s odkazem na vlastnická práva organizace Better Business World Wide.  
 Pro více informací o Smiling Reportu, prosím, kontaktujte Veronicu Boxberg Karlsson [veronica@betterbusiness.se](mailto:veronica@betterbusiness.se), telefon: +46 8 5118 5111.  
 Pro náhled do seznamů poskytovatelů mystery shoppingu v jednotlivých zemích, nebo žádost o přístupové údaje navštivte [www.smilingreport.com](http://www.smilingreport.com)  
 Pro vyhledání poskytovatelů mystery shoppingu navštivte [www.mspa-global.org](http://www.mspa-global.org)

Smiling Report je zastřešen:



**Better  
Business**  
World Wide