



V roce 2019 přibylo Úsměvů, ubylo Pozdravů a Doplnkový prodej vzrostl ze 49 % na 68 % ve srovnání s rokem předchozím.

MSPA Europe/Africa ve spolupráci se společnostmi Better Business World Wide a Surfmerchants zveřejnila Smiling Report 2020. Tato zpráva byla publikována již 16. rokem. Smiling Report se skládá z údajů z více než 28 milionů mystery shoppingových hodnocení, která jsou shromažďována od roku 2004, a čerpá z informací poskytnutých mystery shoppingovými poskytovateli z Evropy, Asie/ Tichomoří a Severní a Jižní Ameriky. Zpráva analyzuje údaje o zákaznických službách a vychází z hodnocení prováděných v celé řadě odvětví. Veškeré informace jsou shromážděny mystery shoppery profesionálních mystery shoppingových agentur, které jsou členy MSPA, organizace sdružující odborníky na mystery shopping. Letošní zpráva poskytuje shrnutí téměř pěti milionů odpovědí na otázky měřící Úsměv (Smiling), Pozdrav (Greeting) a Doplnkový prodej (Add-on sales) za rok 2019, a to z 68 zemí. Celkově obdrželo úsměv 81 % zákazníků, 75 % bylo pozdraveno a 68 % byl nabídnut doplnkový prodej.

Historicky měl Doplnkový prodej vždy nižší skóre než Úsměv a Pozdrav (průměrně to za roky 2004-2019 bylo 52 %), nicméně v roce 2019 se zvýšilo o +19, ze 49 % na 68 %. Toto je skvělá zpráva pro naše klienty, jelikož doplnkové prodeje mohou nejen pokrýt mystery shoppingové projekty, ale také znamenají vyšší zisky.

Úsměv (Smiling)

- Gruzie (99%), Kanada, Moldavsko, Polsko a Španělsko (94 %) dosáhly nejvyššího výsledku, následované Portugalskem s 92 %. Nejlépe hodnocenou zemí v Jižní Americe byla Brazílie s 89 %.
- Nejnižšího výsledku dosáhlo Srbsko (51 %), Macao (54 %) a Hongkong (60 %).
- Největší nárůst ve srovnání s loňským rokem je v Rusku o +25 na 84 %, v Chorvatsku o +4 na 80 % a v Hongkongu +4 na 60 %.
- Největší pokles ve srovnání s loňským rokem byl v Srbsku o -17 na 75 %, v Argentině o -15 % na 72 %, ve Slovinsku o -13 na 62 %.
- Stejně jako v loňském roce je kontinentem s nejvyšším hodnocením Severní Amerika s 92 %. Nejnižší hodnocení měla Jižní Amerika se 77 %. Asie a Tichomoří zvýšily své skóre o +27 na 79 %.

- Z odvětví se nejvýše umístil automobilový průmysl s 90 %. Nejnižší se naopak umístil sektor dopravy. Má pouze 48 %, což je pokles o -5 ve srovnání s rokem 2018. Největší propad zaznamenal volný čas, a to o -11 na 78 %.

Pozdrav (Greeting)

- Portugalsko dosáhlo nejvyššího výsledku s 98 %, následované Rakouskem, Ázerbájdžánem a Švýcarskem s 96 %. Nejúspěšnější zemí v Jižní Americe byla Argentina s 94 %, v Severní Americe pak Kanada s 89 % a v Asii / Tichomoří Indie s 85 %.
- Nejnižší výsledek zaznamenalo Peru s 57 % a Macao s Lucemburskem s 58 %.
- Několik zemí vykazuje od roku 2018 významné navýšení skóre, např. Švýcarsko o +43 na 96 %, Kolumbie o +25 na 76 % a Německo o +22 na 88 %.
- Výsledky naopak klesly v Litvě o -9 na 80 %, v USA o -7 na 86 % a v Belgii o -7 na 79 %.
- Nejúspěšnějším kontinentem byla s 87 % Severní Amerika a Evropa se umístila nejnižší se 73 %. Je to poprvé od roku 2008, kdy Evropa vykazovala nejnižší skóre ze všech kontinentů. Asie / Tichomoří zvýšily své skóre o +14 až na 80 %.
- Nejvyššího výsledku (92 %) dosáhla odvětví státní správy a dopravy, přičemž doprava vykazovala nejvyšší meziroční růst. Retail byl nejhůře bodovaným odvětvím se 70 %, což je pokles o -12.

Doplňkový prodej (Add-on sales)

- Rok 2019 byl pro doplňkový prodej skutečně vrcholným. V tomto roce vzrostl doplňkový prodej z průměrných 51 % za roky 2004-2018 na 68 %. Španělsko dosáhlo 79 %, Austrálie 76 %, následovalo pak Portoriko a Rusko se 73 % a Portugalsko se 72 %. Nejlépe hodnocenou zemí v Jižní Americe byla Brazílie se 68 %.
- Na samém dnu najdeme Kypr, letos na 19 %, následovaný Řeckem s 28 % a Mexikem a Panamou se 30 %.
- Největšího zlepšení v doplňkovém prodeji dosáhla Velká Británie, pokročila o +21 na 61 %, následovalo ji Peru s posunem o +20 na 42 % a Belgie o +13 na 40 %.
- Země, které zaznamenaly největší pokles skóre (-22), byly USA se snížením na 56 %, Česká republika na 36 % a slovinské skóre kleslo o -20 na 40 %.
- Nejvíce bodující kontinent byla Evropa s 69 % a nejméně pak Jižní Amerika s 54 %. Severní Amerika snížila své skóre o -16 na 55 %.
- Nejlépe si vedl finanční sektor se 75 %, a naopak nejhůře dopadla státní správa s 57 %, ačkoli se jednalo o nárůst o +48. Žádné z odvětví nevykázalo pokles doplňkového prodeje ve srovnání s předchozím rokem.

Top 3 ve Smiling Reportu 2020

Data jsou čerpána z téměř pěti milionů mystery shoppingových hodnocení z 68 zemí, která byla sesbírána během roku 2019.

Úsměv (Smiling)	1	2	3
Země	Gruzie	Kanada, Moldavsko, Polsko, Španělsko	Portugalsko
Zlepšení země	Rusko	Hongkong	Chorvatsko
Kontinent	Severní Amerika	Evropa	Asie / Tichomoří
Odvětví	Automobilový průmysl	Finance	Státní správa, Pohostinství, Zdraví a krása
Automobilový průmysl	Itálie	Lucembursko, Španělsko	Rusko, Ukrajina
Finance	Indie, Rusko	USA	Brazílie
Pohostinství	Španělsko	Island	Francie, Lotyšsko, Portoriko
Retail	Kanada, Španělsko	Polsko, Portugalsko	Lotyšsko

Pozdrav (Greetings)	1	2	3
Země	Portugalsko	Rakousko, Ázerbájdžán, Švýcarsko	Finsko
Zlepšení země	Švýcarsko	Kolumbie	Německo
Kontinent	Severní Amerika	Jižní Amerika	Asie / Tichomoří
Odvětví	Státní správa, Doprava	Pohostinství	Zdraví a krása
Automobilový průmysl	Lucembursko	Maďarsko	Kanada, Česká republika
Finance	Portugalsko	Francie, USA	Maďarsko
Pohostinství	Argentina	Španělsko	Rusko
Retail	Rakousko	Ázerbájdžán, Portugalsko	Maďarsko

Doplňkový prodej (Add-on sales)	1	2	3
Země	Austrálie	Portoriko, Rusko	Portugalsko
Zlepšení země	Velká Británie	Peru	Belgie
Kontinent	Evropa	Asie / Tichomoří	Severní Amerika
Odvětví	Finance	Volný čas, Pohostinství	Zdraví a krása
Automobilový průmysl	Rusko, Ukrajina	Brazílie	Kazachstán
Finance	Bulharsko	Bělorusko	Ukrajina
Pohostinství	Španělsko	Francie	Rusko
Retail	Španělsko	Austrálie	Rusko