

The Smiling Report

Впервые первые!

В 12-й раз провайдеры мониторинга качества обслуживания методом «Тайный покупатель» в Европе, Азии и обеих Америках объединились для проведения грандиозного исследования The Smiling Report. Все компании-участники являются членами MSPA, организатор исследования — Better Business World Wide.

Итоговые данные The Smiling Report 2015 базируются на 1,2 млн ответов тайных покупателей об умениях персонала приветствовать клиентов с улыбкой и предлагать дополнительные товары в течение 2015 года.

Впервые за все время участия в исследовании — с 2005 года — Россия поднялась на верхнюю строчку одного из рейтингов — заняла первое место (вместе с Румынией) по дополнительным продажам — 76 %. Но обо всем по порядку.



Как улыбаются?

Общие общемировые результаты

В целом по миру покупателям улыбаются в 83 % случаев и несколько чаще приветствуют — в 87 % посещений. С дополнительными или сопутствующими товарами дело обстоит существенно хуже. В общемировой практике в среднем кросс-продукты предлагались практически только каждому второму тайному покупателю (56 %). Однако это на 4 %-х пункта лучше, чем в 2014, и один из самых высоких за все 12 лет. Для сравнения, в 2004 этот показатель составлял 45 %.

В 2015 году тайным покупателям улыбались немногим охотнее, чем в 2014 (на 3 %-х пункта), а приветствовали с одинаковой частотой.

Улыбочку!

В рейтинге стран с самым улыбчивым персоналом первую строчку второй год подряд занимает Ирландия. Здесь сотрудники торговых и сервисных точек в 2015 году улыбались всем (!) тайным покупателям без исключения (в 2014 году результат был 97 %). Второе место делят Испания и Швейцария — 97 % улыбчивых сотрудников, Греция опустилась на третье место, несколько улучшив прошлогодний показатель — 94 % против 93 %. В конце списка оказались страны, в которых только каждый второй покупатель осчастливлен улыбкой персонала: Гонконг (48 %), Макао (53 %) и Хорватия (59 %). По сравнению с прошлым годом самый стремительный рост показателя произошел в Румынии (с 68 % до 90 %), Болгарии (с 69 % до 89 %) и Южной Корее (с 47 % до 67 %).

Из континентов по улыбчивости сотрудников нет равных Европе и Северной Америке (87 %). Несколько отстает Южная Америка с показателем в 84 %. Неохотнее всего улыбаются в Азии — только в 65 % случаев. Отметим, что Азия и в прошлом году была континентом с самым неулыбчивым персоналом, однако результат был на 10 %-х пунктов выше (75 %).

Охотнее всего улыбаются продавцы автомобилей (89 %) и персонал в сфере гостеприимства (88 %). «Серебро» рейтинга за финансовым сектором — 84 %, «бронза» у ритейла — 82 %. Реже всего покупателям улыбаются в транспортных компаниях — только 43 % тайных покупателей отметили улыбающихся сотрудников (это на 5 %-х пунктов хуже прошлогоднего результата).

В России

Россия заняла 5 место из 22-х с результатом 90 %, разделив его с Данией и Румынией. Для нашей страны — это лучший результат за 11 лет участия в исследовании The Smiling Report. Только 1 из 10 тайных покупателей не был встречен улыбкой в торговой или сервисной точке. Предыдущий рекорд принадлежал прошлому году — 86 %, а в 2005 году наша страна впервые приняла участие в исследовании с весьма скромным результатом — 49 %.

А поздороваться не забыли?

«Привет! Bonjour! Hello!»

Третий год подряд Гватемала удерживает результат 100 %. Но в этот раз она поделила лидерство с Ирландией, Парагваем и Венесуэлой. Второе место заняли Коста-Рика, Греция, Панама и Швейцария с результатом в 99 %. Реже всего здороваются в Макао и Гонконге — только с каждым вторым тайным покупателем (53 %), — тенденция сохранилась с прошлого года.

Охотнее всего здороваются в Северной Америке (94 %), а реже всего в Азии (73 %).

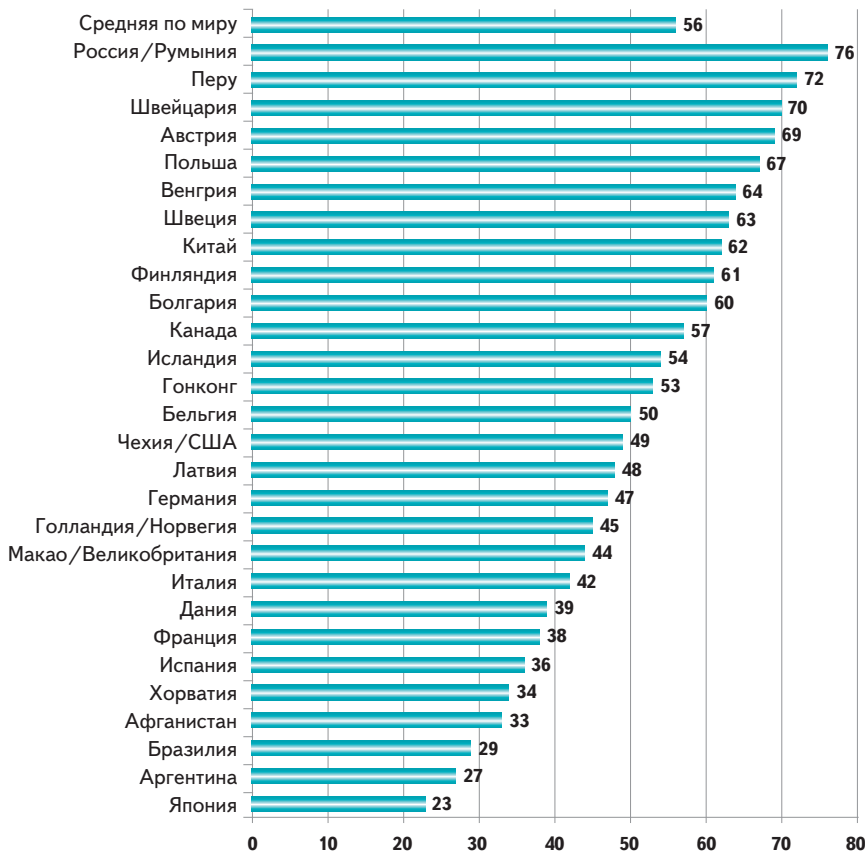
По всему миру самые приветливые сотрудники оказались в... госструктурах — 94 %, отняв пальму многолетнего первенства у компаний индустрии красоты и здоровья (93 %) и гостеприимства (92 %). Реже всего здороваются персонал транспортных компаний (67 %), но это на 12 %-х пунктов лучше их прошлогоднего результата.

В России

Отечественный персонал сохранил прошлогодний результат — 90 %, и Россия заняла



Дополнительные продажи



10 -е место из 20, разделив его с Бельгией, Литвой, Норвегией и Словакией. И хотя по сравнению с североамериканскими коллегами привычка инициативного приветствия у российского персонала прививается медленно, но поступательное улучшение очевидно. В 2005 году мы стартовали в исследовании с 52 %.

Допродажи-допродажи...

«Что-нибудь еще посмотрите? Могу вам предложить...»

По-прежнему, как и все 12 лет, предложить купить что-то дополнительно к основному клиентскому запросу у продавцов во всем мире получается не в пример хуже, чем улыбаться и здороваться. Однако есть и впечатляющие показатели. В 2015 году самые коммерчески ориентированные продавцы работали в Гватемале (93 %), Коста-Рике (87 %) и Колумбии (79 %). Быстрее всего овладевают навыками дополнительных продаж в Румынии. За год персонал этой страны улучшил показатели на 20 %-х пунктов (с 55 % до 76 %). Реже всего предлагают купить что-то еще в Японии — только каждому четвертому тайному покупателю (23 %). Немногим лучше обстоят дела в Парагвае (29 %), Бразилии (31 %) и Уругвае (33 %).

Чаще всего дополнительные товары и услуги предлагают в Европе (в 60 % случаев), реже всего в азиатских странах (только 47 %).

Во всем мире охотнее предлагают купить что-то еще к основному запросу в индустрии развлечений (72 %), чуть отстают индустрия гостеприимства и автомобильный ритейл (по 62 %), хуже всего дополнительные товары и услуги предлагают в сфере красоты и здоровья — только 33 %.

В России

Впечатляющий результат — плюс 15 %-х пунктов по сравнению с прошлым годом и 5-е место из 28. Трех из четырех тайных покупателей предложили купить дополнительные товары или услуги! 75 % — лучший отечественный показатель за все время проведения The Smiling Report в России. Навык дополнительных продаж традиционно один из самых сложно формируемых и трудно реализуемых для линейного персонала. Вхождение в пятерку лучших — достойный результат. Среди наших ближайших преследователей — Швейцария (70 %) и Австрия (67 %).

Кросс-продажи в ритейле

Отметим представителей ритейла в исследовании. Обычно именно они первыми начинают борьбу за качество обслуживания на рынке. Кроме того, торговый персонал ритейла оценивается чаще всего. Наглядное доказательство: 36 стран — участниц рейтинга «Индустрия ритейла» и 18 — рейтинга «Индустрия гостеприимства».

Внимание! Россия заняла первое место вместе с Румынией по дополнительным продажам — 76 %. Надо сказать, что кросс-продажи характеризовались самыми низкими показателями в настоящих исследованиях с 2005 года. По сути, в 2015 году невыполнение стандартов в каждом четвертом случае — не самый блестящий результат. Но годом ранее отечественные продавцы разделили четвертое место в рейтинге с Китаем с результатом — 56 %. И рывок в 20 %-х пунктов впечатляет. (К слову, Китай с 62 % в этом году только на 8-м месте.) Однако заострим внимание, что и у лидеров каждый четвертый посетитель при грамотном предложении товаров и услуг мог бы соблазниться в том числе и на эмоциональную покупку. А так — «не докупили» в условиях, когда покупательская способность снижается, сумма среднего чека падает и стоимость одного клиента возрастает. «Зона роста» еще существенна.

Англоязычная версия исследования The Smiling Report доступна по ссылке www.SmilingReport.com ★

Елена Филякова

Выпускающий редактор: Елена Филякова **Ответственный секретарь:** Екатерина Денисова

Редакционный совет: Евгений Емельянов, Инна Власова

© Консалтинг-Центр «ШАГ» 2016 <http://www.stepconsulting.ru>

121069, Москва, ул. Малая Никитская, д. 27, стр. 2. Тел. (495) 258–25–02 E-mail: step@stepconsulting.ru

Бюллетень «Жизнь бизнеса» зарегистрирован в Министерстве Российской Федерации по делам печати,

телерадиовещания и средств массовых коммуникаций. Свидетельство ПИ №77–14727 от 17 февраля 2003 г.

Перепечатка материалов, опубликованных в информационном бюллетене Консалтинг-Центра «ШАГ»,

допускается только по согласованию с редакцией.

Подписаться на бюллетень можно через редакцию по телефонам КЦ «ШАГ» и на сайте.

