



Pozdrav i Úsměv vzrostl, Doplňkový prodej se v roce 2020 ve srovnání s předchozím rokem snížil

Rok 2020 byl rokem, se kterým jsme se doposud neseťkali. Nikdo nemohl tušit, jakým potíží budeme čelit na osobní i obchodní úrovni. Uvědomujeme si, že časy byly pro mnohé těžké. V těchto obtížných dobách se staly důležitostí budování vztahů a umění změnit něčí den k lepšímu nedílnou součástí každodenního života. Podniky, které uměly navázat pevné vztahy se svými zákazníky, zvládly projevit empatii a uznat zvyky a tradice svých zákazníků, dokázaly vytvořit skutečný a plnohodnotný dopad. V této souvislosti je nám potěšením, že můžeme zveřejnit Smiling Report za rok 2020.

Společnost MSPA Europe / Africa vydala Smiling report za rok 2021 ve spolupráci se společností Better Business World Wide, což je již 17. rok, kdy byl tento report vydán a zveřejněn. Smiling report zahrnuje údaje z přibližně 29 milionů hodnocení mystery shoppingů, shromážděných od roku 2004. Je sestaven z informací poskytnutých od poskytovatelů Mystery Shopping v Evropě, Asii / Tichomoří, Severní Americe a Jižní Americe. Report analyzuje data zákaznických služeb z hodnocení prováděných napříč celým spektrem průmyslových odvětví. Všechny informace jsou shromažďovány od společností, které jsou členy MSPA, obchodní organizace profesně zaměřené na mystery shopping. Report za rok 2021 obsahuje souhrn odpovědí na otázky zaměřené na metriky Úsměvu, Uvítání a Doplňkového prodeje na vzorku 516 296 reportů z 25 zemí během roku 2020.

Celkově 84,2% (2019; 81,0%) zákazníků obdrželo Úsměv, 86,3% (2019; 75%) bylo Uvítáno, zatímco 50,2% (2019; 68%) byl nabídnutý Doplňkový prodej. Celkové hodnocení se zvýšilo za Úsměv +3 a za Uvítání +11 ve srovnání s rokem 2019. Letos můžeme pozorovat výrazný nárůst Uvítání, což je pravděpodobně způsobeno dopadem vzdělávání zaměstnanců o alternativních metodách mimiky vůči zákazníkům, která byla během pandemie významně snížena. Historicky měl vždy Doplňkový prodej nižší skóre než Úsměv a Uvítání (průměr 2004-2019 je 52%), což se tentokrát také potvrdilo, ale pozorujeme zde pokles o -18 ve srovnání s rokem 2019 z 68% na 50,2%.

Úsměv

Úsměv je silný a neuvěřitelně jednoduchý nástroj prodeje. Bylo prokázáno, že usmívající se tvář může zvýšit radost zákazníka a zvýšit atraktivitu značky. Při mystery shoppingu je proto tomuto ukazateli potřeba věnovat zvláštní pozornost.

Nejvyšší skóre Úsměvu měla Ruská federace, Kanada (96%), Litva, Lotyšsko (95%) a Česká republika (93%), následně Polsko s 92%.

Nejnižší skóre Úsměvu bylo v Srbsku (63%), v Maroku (54%) a v Hongkongu (60%).

Největší nárůst oproti loňskému roku je ve Slovinsku, a to o +15 až 77%, a Hongkong +13 až 73% a Ruská federace +12 až 96%.

Největší pokles oproti loňskému roku byl na Slovensku o -13 až 75%

Za poslední dva roky je Severní Amerika s 90% nejlépe hodnoceným kontinentem. Nejméně bodujícím kontinentem byla Asie / Tichomoří na úrovni 73%.

Nejvýznamnějším průmyslovým odvětvím je B2B se 100%, za ním následují zdraví a krása (91%) a pohostinství (87%). Doprava je nejnižší s 77%, a nárůst o +32 ve srovnání s rokem 2019.

Uvítání

Uvítání je nejdůležitější věc, kterou je možné udělat dobře, nebo špatně.

Nejúspěšnější prodejci uspívají tím, že rozvíjejí pozitivní vztahy se zákazníky, které začínají přátelským pozdravem. Skutečný pozdrav působí tak, že zákazníci se budou cítit vítáni a doceněni. Přátelské přivítání může zvýšit prodej a věrnost zákazníků.

Ruská federace a Maďarsko dosáhly nejvyššího skóre s 95% Uvítání následované Českou republikou s 94%.

Nejnižší skóre Uvítání obdrželo Řecko s 69% a Maroko s 72%.

Ruská federace zvýšila své hodnocení Uvítání o +26 na 95%, Hongkong zvýšil o +21 na 79% a Estonsko +18 na 91%.

Několik zemí od roku 2019 zaznamenalo výrazné snížení hodnocení, tzn. Španělsko o -19 až 94% a Řecko -12 až 81

Severní Amerika byla nejvýkonnějším kontinentem s 87% a Afrika nejnižší s 72%. Asie / Tichomoří zvýšily své hodnocení o 14 až 80%.

Vlášda a pohostinství byla odvětvím s nejvyšším hodnocením Uvítání 92%. Maloobchod byl nejméně hodnoceným, a to s 85%, což je nárůst o +15.

Doplňkový prodej

Doplňkový prodej může pro společnost představovat významné výnosy a zisky. Je také významným ukazatelem proaktivita a zapojením zaměstnanců. Doplnkový prodej může prodejci pomoci navázat lepší vztahy se zákazníkem a přizpůsobit mu nabídku, což zvyšuje spokojenost zákazníků, umožňuje maloobchodníkům budovat důvěru a zajistit tak návrat zákazníků do obchodu.

Ruská federace dosáhla 73%, Dánsko 73%, následované Portorikem 70% a Španělskem s 69% a Maďarskem s 65%.

Na posledním místě najdeme Kypr, letos s 19%, následovaný Řeckem s 28% a Bulharskem s 38%.

Největšího zlepšení v Doplnkovém prodeji dosáhlo Dánsko, +28 až 73%, následované Maďarskem +15 až 53% a Kanadou +15 až 52%.

Země, které zaznamenaly největší pokles hodnocení (-15), byly USA na 56%, Spojené království na 61.

Kontinent s nejvyšším hodnocením byla Asie / Tichomoří s 65% a nejúspěšnějším kontinentem byla Afrika s 50%. Evropa zvýšila své skóre o 19 až 69%.

V každém případě, s ohledem na výsledky tohoto výzkumu, můžeme dojít k závěru, že jsme na správné cestě k dosažení kladné zákaznické zkušenosti. Kromě výše uvedených ukazatelů existuje řada komplexních a konkrétních ukazatelů nezbytných pro úspěch prodeje v různých průmyslových odvětvích. Důraz je kladen právě na tyto ukazatele, protože jsou univerzální pro všechna průmyslová odvětví a jsou také základními ukazateli pro zahájení úspěšného prodejního přístupu.

V těchto náročných dobách je kladen důraz na udržení podnikání a je obzvláště důležité přilákat a udržet si každého zákazníka. Uvítání, úsměv a laskavé slovo jsou to nejmenší, co bychom určitě měli k zákazníkovi

projevit a přiblížit se tak směrem ke světovému leadershipu v odvětvích prodeje. Je to sice malý, ale významný rozdíl, který můžeme opravdu všichni podniknout.

Hlavní světový zájem

Smiling report je využíván podnikatelskými komunitami, médii, vládami a studenty z celého světa. Přístup k datům je zdarma, nicméně ocenili bychom příspěvek naší nominované charitě www.operationsmile.org, abychom mohli dosáhnout více úsměvů na světě. Jsme rádi, že můžeme na webové stránce Smiling Report zahrnout tiskové klipy a těšíme se na vaše články a odkazy na publikace. Všechny národnosti jsou vítány! Chcete-li shlédnout seznam zúčastněných poskytovatelů mystery shoppingu v každé zemi, nebo požádat o přihlašovací údaje, navštivte www.smilingreport.com.

Autorská práva

Kdokoli může použít data ze Smiling Report v jakékoli publikaci a to jak v digitální nebo tištěné podobě, za předpokladu, že obsahují informaci, že jsou spravovány společností MSPA Europe / Africa, Better Business World Wide.

Všechny podrobné reporty můžete nalézt na www.smilingreport.com.

Pro více informací o Smiling Report se obraťte na:

Bernarda Blažek; bernarda.blazek@newtonresearch.eu

Veronica Boxberg Karlsson; veronica@betterbusiness.se

K vyhledání poskytovatelů mystery shoppingu využijte www.mspa-global.org

The Smiling Report spravuje: The Smiling Report

