

INTELLIGENCE MARKET
RESEARCH

SMILING REPORT

2019/2020

SMILING REPORT FOR SERBIA MANAGED BY:



ABRIDGED EDITION

SMILING REPORT SE SASTOJI OD PODATAKA IZ PREKO 28 MILIONA MYSTERY SHOPPING PROCENA, PRIKUPLJENIH JOŠ OD 2004. GODINE. U PRIKUPLJANJU UČESTVOJU MYSTERY SHOPPING AGENCIJE IZ EVROPE, AZIJE, SEVERNE I JUŽNE AMERIKE.

U ovogodišnjem izveštaju učestvovala je i naša kompanija i pružila podatke za Republiku Srbiju.

U Smiling Report-u se nalazi analiza usluge ka krajnjem korisniku pružena u Maloprodaji, Ugostiteljstvu, Finansijama i Automoto industriji.

Sve podatke su prikupljali upravo *mystery shopper*-i u okviru profesionalnih *mystery shopping* agencija koje su članice MSPA.

Ovogodišnji izveštaj pruža kratak sažetak preko 5 miliona pitanja koja se tiču Osmeha, Pozdrava i Dodatne prodaje u 68 država tokom 2019 godine.

U Smiling report-u se prate tri kategorije: Osmeh, Pozdrav i Dodatna prodaja.



Osmeh: Ova kategorija meri koliko su prodavci bili nasmejani tokom rada sa kupcima.



Pozdrav: Koliko prodavaca ima naviku da poželi dobrodošlicu i pozdravi kupca prilikom njihove interakcije.



Dodatna prodaja: Koliko prodavaca nudi dodatni proizvod kupcima tokom prodajnog razgovora.

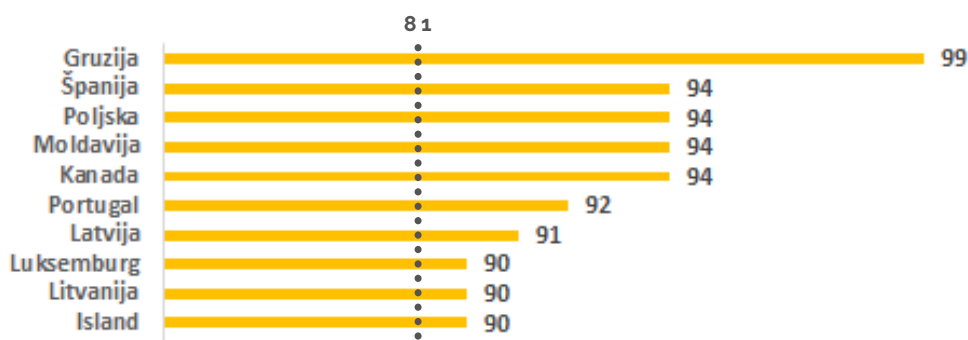
MSPA Evropa/Afrika, krovna organizacija za Mystery Shopping, objavila je 2020 Smiling Report u saradnji sa Better Business World Wide i Surfmerchants, već 16. godinu zaredom.

GLOBALNO GLEDANO, 81% PRODAVACA SE OSMEHNULO KUPCIMA, 83% NJIH JE POZDRAVILO SVOJE KUPCE, DOK JE NJIH 52% ZAPRAVO PONUDILO DODATNI PROIZVOD KUPCIMA.

Godinama kategorija Dodatne prodaje beleži niže rezultate (prosek od 2004 do 2018 je 51%). 2019.godine skor je imao blagi rast u odnosu na prethodnu (Sa 49% na 52%).

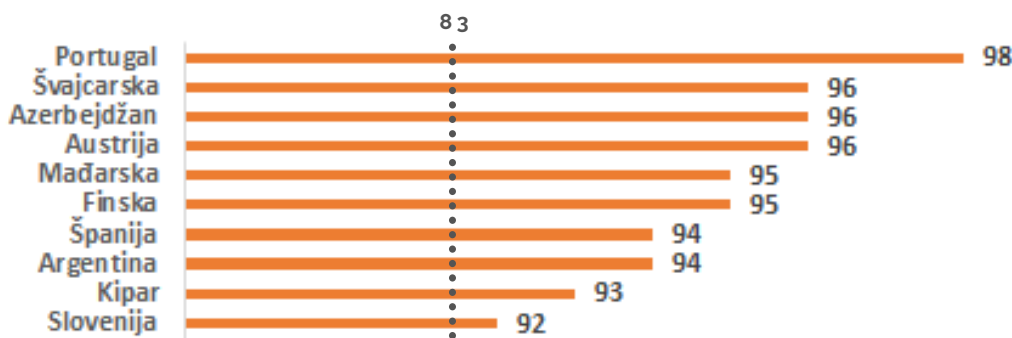
TOP 10 ZEMALJA PO KATEGORIJAMA

SMILE



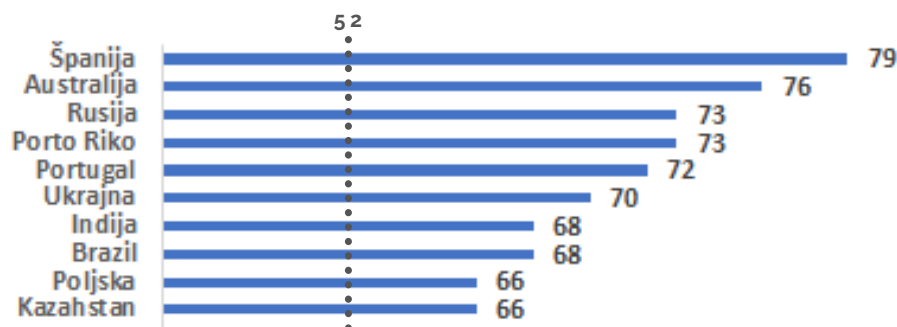
SRBIJA
51%

GREET



SRBIJA
74%

ADD-ON

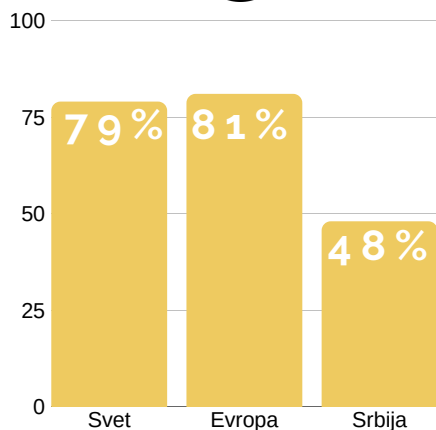


SRBIJA
36%

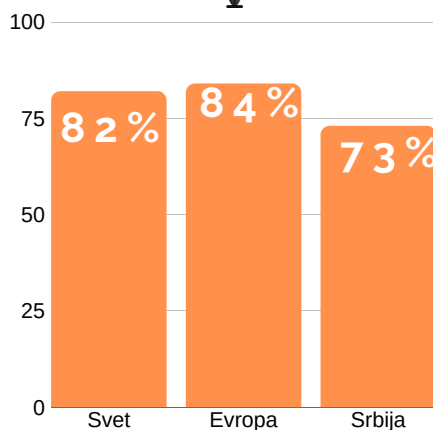
Posmatrajući samo **evropske** zemlje, prosečan rezultat po kategorijama za sve posmatrane industrije je sledeći: **Osmeh (81%), Pozdrav (84%) i Dodatna prodaja (51%).**

MALOPRODAJA

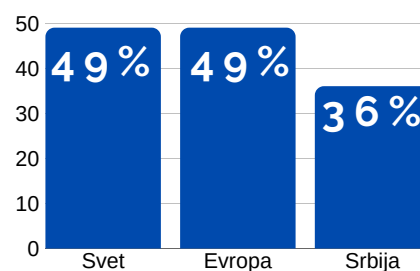
SMILE



GREET

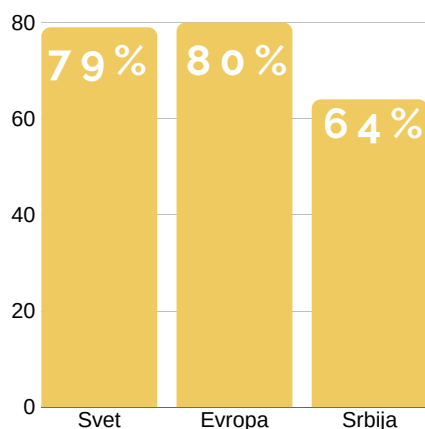


ADD-ON

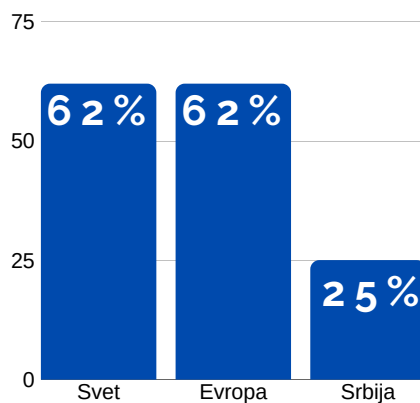


FINANSIJE

SMILE



ADD-ON



UGOSTITELJSTVO

ADD-ON

