



Nasmiješite se... Lovimo osmjehe!

Tajni kupci pokušali su izmamiti osmjehe na licima uposlenih u regiji

Global Market Solutions d.o.o, prva Bosanskohercegovačka agencija specijalizirana za mystery shopping, u suradnji s kolegama iz regije provela je, u vremenskom periodu od 15. oktobra do 15. novembra, istraživanje Lovimo osmjehe 2010.

U šest zemalja regije:, trećina to uradi rutinski, Crnoj Gori, Hrvatskoj, Makedoniji, Sloveniji i Srbiji, tajni kupci posjetili su osam stotina objekata u potrazi za osmijehom na licima uposlenih. Pritom su posjećeni objekti u devet različitih djelatnosti: maloprodaja, ugostiteljstvo, autosaloni, financijske ustanove, zdravstvene ustanove, benzinske pumpe, hoteli, pošte i supermarketi.

Napredujemo, ali...

U svojim su posjetima tajni kupci otkrili kako se 40% uposlenika još uvijek ne osmjehuje kupcima. Od onih uposlenika koji to naprave, trećina to odradi rutinski, a 40% ih još uvijek odgovara na osmijeh tek reaktivno, odnosno kad se kupac njima prvi nasmiješi.

U usporedbi s dosadašnjim istraživanjima, u kojima se kupcima osmjehalo tek 40% uposlenih, vidi se pomak, no još uvijek je tu dosta mjesta za osmijeh.

Ko se najviše smije?

Bosna i Hercegovina se nalazi na posljednjem mjestu sa 50,23%, dok nabolje rezultate imaju komšije iz Hrvatske sa 64,07%, a zatim je slijede Srbija, Slovenija, Makedonija i Crna Gora.

Istovremeno, najbolji su rezultati postignuti u hotelskoj i automobilskoj industriji, koje su prethodnih godina bile najviše pogođene, gdje se uposlenici najviše osmjehuju svojim kupcima i gostima, dok smo osmijeh najrjeđe pronašli u financijskim ustanovama.

Bosanskohercegovački uposlenici najlošiji?

Bosanci i Hercegovci su nacija koja se u susjedstvu najmanje osmjehuju kupcima iako je u BiH zabilježena najveća reaktivnost uposlenika, odnosno, čekali su da se kupci njima prvi nasmiješe.

GLOBAL MARKET SOLUTIONS

Branilaca Šipa 10
71 000 Sarajevo
Bosna i Hercegovina

T. +387 33 557 605

E. info@gms.ba

W. www.gms.ba

ID. 4201158740001

PDV. 201158740001

INTESA SANPAOLO BANKA BIH KM: 1541602004706505

INTESA SANPAOLO BANKA BIH EUR: 50201200 - 918715

IBAN: BA 39 1541602004706505

SWIFT : UPBKBA22



Hrvati su nacija koja se u susjedstvu najviše osmjehivala i to je činila najljubaznije. Uposlenici u Srbiji su se u najvećoj mjeri prvi nasmiješili kupcima, dok je najviše rutinskih osmijeha primijećeno u Sloveniji.

Opštepoznato je kako osmijeh može zaliječiti sve rane, ali i ispraviti pogrešku. Čak i ako u nečemu pogriješite, kupci će Vam to oprostiti ako im poklonite jedan srdačan osmijeh.

Pitanje za uposlene glasi: „Hoćete li uljepšati dan svojim kupcima poklanjajući im osmijeh svaki dan?“. Ne zaboravite, sigurno će i Vama netko pokloniti osmijeh kad završite sa svojim poslom i postanete – kupac!

GLOBAL MARKET SOLUTIONS

Branilaca Šipa 10
71 000 Sarajevo
Bosna i Hercegovina

T. +387 33 557 605
E. info@gms.ba
W. www.gms.ba

ID. 4201158740001
PDV. 201158740001

INTESA SANPAOLO BANKA BIH KM: 1541602004706505
INTESA SANPAOLO BANKA BIH EUR: 50201200 - 918715
IBAN: BA 39 1541602004706505
SWIFT : UPBKBA22