

Prenumerera på vårt dagliga nyhetsbrev

[Prenumerera på vårt dagliga nyhetsbrev](#)

Mio stänger butik
Heart of Brands renodlar
Odd Molly lanserar herrkollektion
Stefan Persson köper brittisk by
Peak Performance öppnar 15 butiker

[Prenumerera på vårt dagliga nyhetsbrev](#)

Mio stänger butik (2)
Lugn sommarhandel väntas (1)
Illegal spelverksamhet avslöjad i butik (1)
Efva Attling lanserar e-butik (1)
Mat på nätet ökar – men långsamt (1)

MARKNADSTORGET

BOLAGSTORGET

Prenumerera på papperstidningen



PRENUMERERA PÅ E-TIDNINGEN

ARTIKELSÖK:

SÖK

TROR DU ATT HANDELN KOMMER ATT SÄLJA LIKA MYCKET I SOMMAR SOM FÖRRA SOMMAREN?

Ja – eftersom en svag krona lockar turister
 Ja – då många svenskar handlar och semestrar hemma
 Ja - kunderna tar sitt ansvar mot lägkonjunkturen
 Nej - snart slår alla varsel igenom
 Nej - konsumtionshysterin är över

Svara >>
• Se svar
• Se tidigare frågor

Dagens Handel
Box 72001
181 72 Lidingö
Tel: 08-670 41 00
red (a) dagenshandel.se



Mentor Online

Allt färre ler mot sina kunder

2009-04-16 08:06

Trots allt prat om ökad service. Nu visar en ny rapport att antalet kunder som möts av ett leende och en hälsningsfras då de går in i en butik har minskat från nästan nio av tio för fem år sedan till drygt sju av tio förra året.

Den internationella service rapporten "The Smiling Report" visar att världens hotell -restaurang och butiksanställda blev mer surmulna under 2008. Frågan är om serviceandan vaknat i krisens 2009?

The Smiling Report sammanställs av Better Business World Wide. Underlaget har tagits fram av Mystery Shoppingföretag i 66 länder i hela världen. Sammanställningen för 2008 baseras på 2,5 miljoner frågor om leende, hälsning och merförsäljning.

Mätningarna som pågått sedan 2004 visar en nedåtgående trend. Det första året möttes 87 procent av kunderna i de undersökta företagen av ett leende. Förre året var siffran nere på 77 procent.

Veronica Boxberg Karlsson, Better Business World Wide, anser att resultatet kan bero på att förväntningarna på service höjts på senare år.

Svenskarna harvar i mitten på serviceindex. I Sverige möter man sina kunder med ett leende i 82 procent av fallen, hälsningsfrekvensen ligger på 80 procent och merförsäljning försöker man sig på vid 39 procent av kundkontaktarna.

– De mätningar som rapporten bygger på gjordes under hela 2008. Under 2009 har handeln i hela världen påverkats av den ekonomiska nedgången, och det kan resultera i att siffrorna går upp. Jag har märkt en tydlig skillnad bara under de senaste månaderna. De som jobbar i handel och andra servicenärningar verkar betydligt mer måna om sina kunder. De ler mer, hälsar artigare, och tycks börja förstå att merförsäljning är livsviktigt. Det ska bli intressant att se om det ger utslag i nästa års rapport, säger Veronica Boxberg Karlsson.

av: Dagmar Forne

[Tillbaka](#) [Skriv ut](#) [Tipsa](#) [Kommentera](#)

Kommentarer på artikeln:

Swedes are usually polite

[28/4 21:26] Consumer

Swedes are usually polite and pleasant people. I've never had any problem with the staff in shops in Sweden. It is a pleasure shopping in Sweden.

Peter byt jobb...

[27/4 10:27] LeBaron

om du tycker att det finns krångliga kunder som borde stängas av. Varför fokusera på denna minoritet och inte på de stora flertalet som är vanliga, trevliga och kopsugna konsumenter. Det är folk med din stil som tror att kunderna skall vara tacksamma mot dig som är det största hindret mot handelns utveckling. Forsök att förstå en gång för alla att du har ditt jobb av en enda anledning: för att kunderna vill handla i den butiken och för att de återkommer.

Heja Peter

[22/4 15:03] Ahmed

Det är så sant. Men lyckligtvis så är det bara 2-3 kunder om dagen som verkar ha som sport att vara så otrevlig som möjligt. Men det tar en stund innan man känner att man kan vara årligt trevlig mot kunderna sen skitstövlen lämnat butiken.

Svart lista med kunder!

[21/4 13:04] Peter

Hej, jag förstår att det är svårt att le ibland, men man får bjuda till. Vi i butik ska le och vara glada men kunder får bete sig precis hur som helst mot oss? Därför skulle jag önska att det fanns en svart lista där kunder som är oärliga, lurar butiker, byter skriker och krånglar, kräver sina rättigheter m.m. DVS elaka. dvs kunder man klarar sig utan. De skulle vara skönt att kunna svartlista dessa och varna andra butiker. Det kanske skulle göra att kunderna är snabbare om kännedom om listan finns?? Vem startar den sidan?

LÖN

[17/4 20:54] FrökenE

L leende O gonkontakt N ickning

[Skriv kommentar](#)

Viametrics Entrance är ett »stand-alone-system«, webbaserat och mycket användarvänligt

VIAMETRICS
MAKES IT COUNT

ANNONS:

Framgångsrik e-handel 2009-11-03

Dagens butik 2009-10-13

Säkerhet i butik 2009-09-15

IT i handeln 2009-08-27

ANNONS:



ANNONS:

Ökade möjligheter förhandla hyra



I gallerian Skrapan använder man de tillfälligt tomma lokalerna till alternativa arrangemang, som exempelvis utställningar och vinprovningar. Efter att hyresmarknaden under flera år varit fastighetsagarnas blir det goda förhandlingsläget, i och med konjunkturen, i stället handlarnas.

ANNONS:

Handeln vägrar bli -rånarnas gisslan



"Beslutet om att jag ska lägga av vill jag ta själv, det ska inte någon med en yxa i handen ta åt mig!" Klockhandlaren Svante Nilsson i Stockholm har blivit utsatt för rån fyra gånger och dessutom tagen som gisslan vid ett postkontor som han råkad besöka. Familjens Klockmasterbutiker har utsatts för vapnade rån, med yxa eller pistol, inte mindre än sju gånger. Men Svante Nilsson har inga planer på att ge upp yrket som handlare.

PÅ VÄRDELISTAN

Johan Möller -> Oscar Jacobson

Jonas Hellentín -> Lundhags Skomakarna

Freyr Barkarson -> Posten Logistik TPL

Jörgen Månsson -> Coop Inköp och Kategori AB

John Keding -> Campbell Soup

Tony Rickardsson -> Swedish Match

Visa fler >

PERSONLIGT

Butik Uthyses - AA-läge
Retail Response

Välkommen till ett seminarium om:

Modern teknik som ökar försäljning, kundlojalitet och service utifrån kundinformation.

ComputerSweden DagensHandel



Kunskapserbjudande!

*En plats på köpet på
Dagens Handels seminarier!*

Glada siffror för handeln i april

2009-05-28 11:24 Det var en välkommen ström av kunder som hittade till butikerna under april. Antingen det var det fina vädret eller upp uppdämt köpbehov så steg i alla fall Detaljhandelsindex, DHI, med 4,7 procent för april.

H&M delar ut kondomer

2009-05-28 11:32 I dag delar H&M ut kondomer i centrala Stockholm.

I lågkonjunktur byggs varumärken

2009-05-28 10:55 Att utnyttja ekonomiska svackor för att bygga sitt varumärke är det bästa man som handelsföretag kan göra under en lågkonjunktur.

Clas Ohlson skär ned igen

2009-05-28 10:34 Nu tvingas fixarkedjan att skära ned ytterligare i sin personal. Det görs genom att minska arbetstider och löner för butiksanställda.

Lågpriskedja anlitar supermodell

2009-05-28 09:37 Supermodellen Cindy Crawford blir ansiktet utåt för lågpriskedjan Spar.

Pucko gör egen klädkollektion

2009-05-28 08:59 Nu ger sig varumärket Pucko in i modevärlden, tillsammans med klädföretaget ATC Stockholm har Arla tagit fram en klädkollektion.

Lidl installerar solceller 2009-05-28 08:07

Loomis köper finskt 2009-05-27 10:46

"Korta reor bäst för att locka kunder" 2009-05-27 10:35

Midelfart in på apoteksmarknaden 2009-05-27 10:14

Domeij börjar blogga 2009-05-27 09:43

Peak Performance öppnar 15 butiker 2009-05-27 09:09

Heart of Brands renodlar 2009-05-27 08:18

Glitter gör tv-reklam 2009-05-26 12:03

Odd Molly lanserar herrkollektion 2009-05-26 11:32

Lugn sommarhandel väntas (1) 2009-05-26 10:58

Electra tror på tillväxt 2009-05-26 10:45

"Pausa löneökningarna för att rädda jobben" 2009-05-26 10:23

Handelns toppar satsar på god fond 2009-05-26 09:44

Mat på nätet ökar – men långsamt (1) 2009-05-26 09:06

Åtal mot Kameraexperten 2009-05-26 08:35

Kinnarps varslar 145 2009-05-26 08:01

Norrmännen ska lockas handla mer 2009-05-25 12:03

Göteborgs märker ingen kris 2009-05-25 11:36

Svårt hitta rätt med söndagsöppet (1) 2009-05-25 10:43

Mio stänger butik (2) 2009-05-25 10:01

Köttfärsrätttegången inleds i dag 2009-05-25 08:46

Stefan Persson köper brittisk by 2009-05-25 08:23

Illegal spelverksamhet avslöjad i butik (1) 2009-05-22 11:56

Handels höjer a-kasseavgiften (1) 2009-05-22 11:34

Tjuren tar fladdermusen vid hornen 2009-05-22 10:26