



ANONYMT
KUNDBESÖK?
Hemköp har mystery shoppers som samlar intryck och helupplevelser från sina butiksbesök. Omvärlden rapporteras sedan till ledningen.

Foto:
STEFAN FELLS

Butikspersonal i Karlstad granskas av "falska kunder"

Flera affärskedjor i Karlstad anlitar butikspioner. De kontrollerar hur personalen och butiken sköter sig. Trenden pekar på att allt fler, särskilt kedjor, använder sig av "falska kunder".

Fenomenet mystery shoppers – eller falska kunder – har sitt ursprung i USA. Där har det funnits i runt 50 år. Nu börjar på det på allvar sprida sig till Sverige. I korta drag handlar det om att anonyma kunder besöker butiker, hotell, biografier och andra affärsinrättningar. Intrycken och helhetsupplevelsen rapporteras sedan till ledningen.

En av de ledande aktörerna inom branschen är Better Business World Wide. De anlitas för att granska och förbättra andra företags verksamheter.

140 anlidade

I Karlstadsregionen har Stockholmsföretaget runt 140 personer till sitt förfogade som mot betalning testar butikerna. I Karlstad handlar det om kedjor som Hemköp, Willys,

O'Learys, Vodafone och SF-biografen som använder sig av tjänsten.

Att det främst är kedjor som har falska kunder beror på att huvudkontoren vill mäta och jämföra resultaten mellan regionerna.

Henrik Skoog är chef på Willys i stan. Där har anonyma kunder använts sedan i mars. Erfarenheterna är goda.

– Vi tycker att det är kanon. Dels för mig själv och dels för de anställda. Personalen har fått information om att det inte är någon personligen som vi är ute efter utan att det gäller helheten.

Bemötande och utbud

De falska kunderna tittar på allt från varuutbudet till bemötandet i kassorna.

– Man kan bli lite blind i sitt eget jobb och då är det bra att man får en objektiv syn på insatsen, säger Henrik Skoog.

Intresset för att få veta hur butikerna och de anställda sköter sig tycks öka, exempelvis behövs fler falska kunder i Karlstad.

– Vi har egentligen behov av hur många som helst. Vi vill hela tiden ha fler personer som stämmer in på hur företagens genomsnittskunder ser



HAR "FALSKA KUNDER" PÅ WILLYS. Hur sköter sig butiken och de anställda? Allt fler kedjor anlitar mystery shoppers, falska kunder, som gör anonyma kundbesök i butikerna. Willys butikschef Henrik Skoog tycker att erfarenheterna av de anonyma kundbesöken är goda.

ut, säger Veronica Boxberg Karlsson, vd på Better Business World Wide.

På Handelsanställdas förbund i Karlstad känner man inte till att kedjorna har falska kunder. "Då borde vi fått veta det av våra medlemmar" lyder förklaringen. Pressombudsmannen Sven Lindberg på Handelsanställdas förbund i Stockholm,

tycker att det tyder på att informationen till personalen har brister.

– Om man inte vet om det på facklig lokal nivå har kedjorna brustit i kommunikationen till personalen och det är att bädda för konflikter. Men kör man med raka rör och talar om vad som gäller så att personalen kan göra rätt, då brukar det sluta

lyckligt. Och jag har inte hört någon facklig kritik när personalen har informerats om vad som gäller.

Veronica Boxberg Karlsson har svårt att förstå den fackliga kritiken.

– Jag har träffat många fackliga representanter. När de får klart för sig vad det handlar om har ingen uttryckt någon negativ kritik.

Informerad personal

Hon tror att den oro som finns inom fackliga kretsar beror på att det finns en rädsla för att konceptet missbrukas. Det undviks genom att personalen informeras och har utbildning på sådant som de falska kunderna rapporterar om.

Något annat är orealistiskt, anser Veronica Boxberg Karlsson. Syftet är att butiken ska uppmärksammas på eventuella brister.

– Det här inte ett betyg på hur de anställda sköter sig utan snarare ett kvitto på hur ledningen sköter sig. Mening är inte att personalen ska provoceras till ett annat beteende än vanligt, utan de som är mystery shoppers ska smälta in som en i mängden.

STEFAN FELLS

SCORETT®
**Köp 2 par,
betala för 1 par!**
NU NÄSTAN HELA BUTIKEN!

Bergvik Köpcenter • Duvanhuset Karlstad City

Hyr ut ditt
fritidshus

... med gratis
trygghetspaket!

Kontakta Göran Andersson
Tel 054-839366 /
0738-000663

DanCenter
www.dancenter.se

Växthuscafé

lörd o. sönd 11.00-16.00
t.o.m 14 augusti

Åstorps Gard
Handelsträdgård & Butik
Tel. 054-86 60 31

Klarälvsvägen 400 m norr om Ulvsby station

**Säbytorps
Antik**

ÖPPET
tisdag
onsdag
torsdag
kl 15-19

BRUKSFÖREMÅL

från 1800-1900-talet
Tel 0554-700 48,
070-637 76 18

Säbytorp • Kil
(5 km norr St Kils Kyrka)