

ARVIKA NYHETER 2005

Första texten, publ. i juni:

Anonyma kunder ska säkra servicen

Mystery Shoppers kallas de anonyma kunder som på uppdrag av det egna företaget genomför kontroller av företagets service.

-,,Det handlar om att säkra att varorna är så bra som de ska vara, säger tillförordnad presschef Ingemar Kroon på Axfood.

Arvika

Företaget Better Business Worldwide har funnits i 10 år och erbjuder bland annat livsmedelsbutiker så kallade Mystery Shopping. Tjänsten innebär att personer, så kallade Mystery Shoppers, gör oanmälda besök i det uppdragsgivande företagets egna butiker.

-,,Våra kunder finns över hela landet. Vi har 20 000 Mystery Shoppers över hela Norden, säger Veronica Boxberg Karlsson, vd och grundare för Better Business Worldwide.

Under besöket granskas bland annat personalens service, kötid och skyltning av varor.

-,,Vi får uppdrag av huvudkontoren i varje företag som sedan hör av sig till de lokala avdelningarna. Personalen vet om att de får besök men inte när eller vem personen är, säger Veronica Boxberg Karlsson.

Willies hemma i Arvika får så småningom besök av Mystery Shoppers.

-,,Vi har nyligen börjat med det här när det gäller våra Willies butiker, säger Ingemar Kroon.

I Axfoodsägda Hemköp har Mystery Shoppers redan genomfört besök.

-,,Jag har hittills hört pilotsiffror och att allt i butikerna har varit bra. Det kan ju inte stämma tycker man, då undrar man om man har tittat på fel saker vid utvärderingen, säger han.

Anledningen till att Willys hemma i Arvika får besök av de anonyma kontrollanterna är enligt Ingemar Kroon inte för att butiken har misskött sig. Satsningen på Mystical Shopping är något som sker på samtliga Willys butiker runtom i landet.

Ellen Andersson

0570-71 44 18