

Facket tycker det är okej

STOCKHOLM

► Handelsanställdas förbund tycker inte att mystery-shoppermetoden är dålig i sig. Däremot ser man vissa faror med den.

– Det finns fall där cheferna inte berättar att butiken och personalen kontrolleras. Då blir det fel, säger Sven Lindberg, pressansvarig för Handels.

Att butiker och företags servicepolicy kontrolleras av utomstående tycker han inte är konstigt eller fel.

– Den typen av kontroller har alltid gjorts. Så länge personalen informeras om att kontrollerna görs så är inte företeelsen ett problem.

Sven Lindberg menar att de fall där chefer kontrollerat sin personal med hjälp av mystery shoppers eller med uppmonterade kameror utan att informera om det tyder på ett dåligt ledarskap. Ledning har inte lyckats förmedla sina idéer om vilken servicepolicy man vill ha på sitt företag.

– I första hand ska ju en chef prata med sin personal och förklara vad han eller hon vill förändra och förbättra. Sedan när man har gjort det kan man eventuellt använda sig av mystery shoppers, men då efter att personalen informerats om det.

FREDRIKA HILLERVIK

Se även artikeln som publicerades intill denna i Falukuriren den 23/7 med intervjuer av ledningen för Willys:

”Falska kunder skall leda till bättre service”