

Shoppingspioner

– smygvägen till bättre affärer

Är det spionage på personalen eller ett självklart sätt att mäta kvaliteten på företagets kundkontakt? Better Business har 20 000 hemliga kunder som står redo att shoppa hos dig.

TEXT: IDA KÄRRBY FOTO: GABRIEL KÄRRBY ILLUSTRATION: MARIA RAYMONSDOTTER

Plötsligt ringer det i telefonen. Hon nickar och antecknar, och efter noggranna instruktioner smyger hon iväg i riktning mot din affär. Hon är en av Veronica Boxberg Karlssons Mystery Shoppers.

Veronica startade sitt företag, Better Business World Wide, för ganska precis tio år sedan, med en affärsidé lika självklar som den är genial.

Kund på låtsas

Du anlitar ett företag som skickar låtsaskunder till din butik eller som ringer din kundtjänst. De ser ut och uppför sig som vilken vardagskund som helst. Skillnaden är att de noggrant registrerar hur butikspersonal eller kundmottagare agerar, och fyller i en utförlig rapport direkt efteråt. Om servicenivån, om renligheten i butiken, om personalens argument eller röstläge – allt enligt ditt företags behov och frågeställningar. Helt hemligt är det faktiskt inte. Din personal vet att de kommer, men inte var, när eller hur.

Uppdraget går inte ut på att provocera fram misstag hos personalen, så shopporn får inte vara besvärligare

än genomsnittskunden. Däremot håller han eller hon ögonen öppna och noterar mentalt de saker som uppdragsgivaren bett dem att vara uppmärksamma på.

Väntetid och köer

För en butik kan det vara väntetid i kö till kassan, hur rent det är i butiken, om personalen var trevlig och om de jobbade aktivt med merförsäljning eller inte. Det kan också handla om att följa upp kampanjer för att se om broschyrer och butiksmaterial används på rätt sätt hos återförsäljare. Eller kontrollera om personalen kan de produkter som de ska sälja åt uppdragsgivaren.

När det gäller företag med telefonbaserad kundtjänst vill uppdrags-

VERONICAS AHA-UPPLEVELSE

– Det var på en konferensresa till Leningrad. Det var samma personal som tog emot oss när vi steg ombord, som visade oss hytten, som lagade vår mat, som städade hytterna, som uppträdde på kvällen. Där lärde jag mig styrkan med arbetsrotation. Varför skulle de som uppträdde på kvällen sitta resten av dygnet och vänta på sin tur? Här lärde jag mig vikten av att tillvarata alla resurser för att effektivisera arbetet och bli mindre sårbar.





VERONICA BOXBERG KARLSSON

Ålder: 48 (eller som Anita Lindblom sa: alltid 29)

Familj: Make och tre vuxna barn

Bor: Vallentuna utanför Stockholm

Fritid: Golf (hcp 33), vin och resor

Utbildning: Högstadiet och kurser i ledarskap och service. Diplomerad företagsekonom.

Bakgrund: Hoppade av skolan efter högstadiet och blev som sjuttonåring chef över 130 kassörskor på Bra Stormarknad. Befordrades snabbt inom företaget från personalassistent till restaurangchef, till driftchefsassistent och slutligen driftchef. Rekryterades till SAS Service Partner 1991 som general Manager och startade eget 1995. Firar i år tioårsjubileum med Better Business.

givaren kanske få information om väntetid i telefonkö, om röstläge, och om man blev bemött på ett trevligt sätt.

Det handlar helt enkelt om en saklig och rättvis utvärdering av hur kunderna blir bemötta i vardagen. Och rapporten fokuserar på det övergripande intrycket, det handlar inte om att peka ut enskilda individer.

Företagets Mystery Shoppers rekryteras vanligtvis via webben där de noggrant fyller i detaljerade formulär

med information om allt från skostorlek, hårfärg och bilmärke till fritidsintresse och vikt.

Växer utomlands

Så snart det dyker upp ett uppdrag som passar profilen blir de kontaktade av en av Veronicas projektledare.

– Vi är bara 13 personer på kontoret, men 20 000 mystery shoppers runt om i Norden, och jag siktar på 50 000 inom tre år. Jag var ett enmansföretag när Scandic Hotels bad

"Det är galet att företagare i slutet på året väljer att investera i saker för att inte gå med allt för hög vinst."

//Veronica Boxberg Karlsson

mig testbo deras 55 hotell runt om i Norden. Då insåg jag att det var dags att växa i kostymen och anställa. Sedan fick vi även uppdraget att bo på deras hotell runt om i Europa.

I dag har Better Business en imponerande meritlista med storheter som Vodafone, Axfood, SF Bio, Sheraton Hotels, American Express, Audi, Luis Vuitton och Porsche på kundlistan.

Inom kort öppnar första kontoret på Island och det finns långtgående planer på att öppna kontor i Danmark och Finland.

Start till mål

– Vi har en röd fätölj här på kontoret som kallas Briefing-fätöljen. Där sitter projektledaren och ringer konferenssamtal med alla berörda shoppers inför varje uppdrag. Samma projektledare håller också i alla trådar, från start till mål. Hon ser till att kunden besöks av rätt shoppers och kontinuerligt med rätt intervall under hela uppdragsperioden.

I de fall kunden blir dåligt bemött av ett företag handlar det nästan alltid om att ledningen har misslyckats med att förmedla företagets strategi och tänk till de anställda.

Om det och mycket annat handlar den bok som Veronica just nu författar tillsammans med en branschkollega i Kroatien. Boken kommer att släppas i maj 2006 under namnet Measuring Management.

Svårt att släppa

Men verksamheten har inte alltid gått på räls. Efter den 11 september

tappade de ett stort antal utländska kunder, och Veronica var tvungen att säga upp nästan all personal.

– Där satt vi, med tre man och nästan inga kunder. Men jag tror på att alltid ha många olika saker i rullning, och vi använde tiden för att utveckla vår mjukvara BeOnline. Det är nu en viktig och mycket efterfrågad del av vårt utbud.

Motgångarna under denna tid är också ett av skälen till att Veronica undviker att ta ekonomiska risker.

– Det gäller att hitta prisvärda lösningar, planera och skaffa sig en överblick. Allt för att aldrig hamna i en situation man inte klarar av. Jag äger företaget till hundra procent, och har aldrig lånat en krona, men det blir ju inte så av sig självt. Jag jobbar alldeles för mycket och är en otroligt drivande chef. Jag vill gärna ha kontroll och har svårt att släppa saker. Men det håller jag på att lära mig.

Mod att rekrytera

Dessutom tycker hon att företagsklimatet i Sverige gör det svårt att våga ta risker och investera när det behövs och av rätt anledning.

– Det är galet att företagare i slutet på året väljer att investera i saker för att inte gå med alltför hög vinst. Det gör att folk tar dumma beslut och köper in saker som kanske inte är så genomtänkta.

– Om skatterna vore lägre skulle fler handskas med investeringar på ett bättre sätt, och det skulle skapa långsiktig trygghet och modet att rekrytera.

Nya koncept

Hennes största tillgång som företagsledare är, menar hon själv, förmågan att skapa nya strukturer och koncept.

Vilket inte är svårt att föreställa sig när man ser hennes många och framgångsrika projekt som hon har rullande parallellt med kärnverksamheten.

Susanne Sjölund är vice vd och Veronicas högra hand. Och bästa

Veronica Boxberg Karlssons 12 tips till entreprenörer

- 1 Se till att ha och kommunicera en vision, mål och strategier.
- 2 Du måste veta vad rätt medarbetare är, för att kunna rekrytera dem. De ska inte bara passa uppgiften utan även gruppen.
- 3 Alla på företaget måste ha fokus på kund och kvalitet. Annars försvinner lönsamheten.
- 4 Ha rätt kostym, parera kostnader och resurser efter behov.
- 5 Se till att ha framförhållning och överblick. Tänk på vad som händer om det du planerat för inte sker.
- 6 Ha kontinuerliga utvecklingssamtal. Minst en gång om året.
- 7 Ta vara på spjutspetskompetens inom företaget, den är lättare att identifiera om du gör punkt 6.
- 8 Ha roligt! Inte bara som företagsledare, utan tillsammans med dina anställda. Vi har bastukvällar, golfturnering, Discobowling och konferenser.
- 9 Visa uppskattning. Det hänger också ihop med 6, 7 och 8.
- 10 Uppföljning och rapporter som visar nyckeltal. Vad har funkant och vad har inte funkant? Var har vi förbättringsmöjligheter?
- 11 Benchmarking och lära av andra. Jag tar alla tillfällen att delta i seminarier, workshops och studiebesök. Då hittar du en liten detalj här och där att knucka eller lära dig av.
- 12 Kontinuerliga förbättringar. Ja ... det är ju det vi jobbar med. Det är det som är symbolen i vår logotyp. Hur bra något än är så kan det alltid bli bättre ...

Ha rätt kostym!

bullplank, de kompletterar uppenbarligen varandra väl.

– Susanne är mycket bättre än jag på att uppmuntra medarbetarna, till exempel. Hon är en riktig klippa. Och när jag har problem är det henne jag ringer. Annars är jag väldigt dålig på att lyssna på andra, tillägger hon. Jag samlar in allas tankar men sedan tar jag ändå det beslut som känns hundra procent rätt i min egen mage. ■