

[Startsida](#)[Nyheter](#)[Debatt](#)[Ekonomi](#)[Sport](#)[Kultur&Nöje](#)[Student](#)[Folk&Familj](#)[Väder](#)[Guide](#)[Köp&Sälj](#)[Bostad](#)[Moto](#)[Jobb](#)[Kundtjänst](#)

## Falska kunder granskar butiker

2005-07-21 00:00

Av: Björn Lövenlid

**De ser ut som helt vanliga kunder. Men i själva verket är de en sorts butiksspioner. Mystery shoppers kallas de privatpersoner som skickas ut för att ta reda på hur företagen sköter sig. Och metoden blir allt vanligare.**



Foto:Linda Forsell

**Mikael Sjöstrand, butikschef på Hemköp i centrala Uppsala, använder sig av mystery shoppers.**

### Falska kunder

Ungefär en gång i månaden får Hemköp besök av falska kunder som noterar allt från hur de blir bemötta av personalen till hur varorna är uppställda. Hemköps

anställda vet inte vid vilken tidpunkt butiksgranskaren kommer eller vem det är, men de har informerats i förväg om att undersökningarna äger rum.

— När vi berättade för personalen att vi skulle börja med det här blev jag överraskad av att så många var intresserade. Som jag upplever det har det här tagits emot positivt i alla led, säger Mikael Sjöstrand.

### Mystery shoppers

Veronica Boxberg Karlsson är vd och grundare av Better Business Worldwide, ett av de företag som hjälper andra att granska och förbättra sin verksamhet med hjälp av anonyma kundbesök.

— Det är många som vill bli mystery shoppers. Vi har 20 000 personer i vårt register. Men det är också många som vi aldrig har använt oss av. När vi anlitar en shoppare så ser vi alltid till att personen har rätt profil. Det ska vara en människa som liknar uppdragsgivarens genomsnittskund när det gäller kön, ålder och så vidare. Personen måste dessutom bo på den aktuella orten, förklarar hon.

Inför besöket får den anonyma kunden instruktioner och en checklista med frågor. Dessa går också igenom på telefon.

— Fick kunden ett leende från personalen? Hur såg skyltningen ut? Hur lång kötid var det? Det är exempel på frågor som kan ställas. Vissa undersökningar är mer detaljerade än andra, säger Veronica Boxberg Karlsson. På Hemköp i Uppsala har de anonyma kundbesöken bland annat lett till att man har fått nya insikter i hur varorna skall placeras.

— Sambandsexponering är väldigt viktigt. Vi kan till exempel placera pastan intill pastasåsen och saften intill bullarna. När kunderna blir inspirerade ökar också merförsäljningen, förklarar Mikael Sjöstrand.

Han tror inte att personalen tar de anonyma kundernas kritik personligt.

— Visst går det att se vilka som jobbade vid det aktuella tillfället. Men vi använder inte informationen för att gå till personangrepp. I stället fokuserar vi på hur personalen kan arbeta ännu bättre, säger han.

### **Odelat positivt**

På Handelsanställdas förbund är man inte odelat positiv till de anonyma kundbesöken.

— Om man ger sig in på mystery shopping-spåret så kan det bottna i en dålig kommunikation mellan ledningen och personalen. I stället för att ägna sig åt spionverksamhet borde fler satsa på att få en bättre dialog, menar Sven Lindberg, pressombudsman på Handelsanställdas förbund.

Han betonar också att de fel som upptäcks i personalens kundbemötande oftast inte är de anställdas fel utan ledningens.

— På arbetsplatser där man har hög personalomsättning blir detta extra tydligt. Alla hinner inte informeras om hur arbetet ska skötas på bästa sätt.

Från centralt håll har facket dock inga planer på att försöka stoppa de anonyma kundbesöken.

— Sådant avgörs lokalt från fall till fall. Men så länge man informerar personalen i förväg är det inget vi kan göra något åt. Fast om personalen inte får veta något alls, då är det olagligt.

---

### **FAKTA**

Termen mystery shopping kommer från USA där man började göra anonyma kundbesök redan på 1940-talet. Branschen växte kraftigt under 1990-talet tack vare internet som förenklade hanteringen.

En anonym observatör kan tjäna runt 100 kronor i timmen. Då ingår också tiden man lägger ner på förberedelser och efterbearbetning. Däremot ersätts man normalt inte för resor.

Falska kunder har använts av bl a flygbolag, banker, biografer, internetbutiker, hotell och butikskedjor.

Ett flertal svenska företag anordnar anonyma kundbesök, bl a Better Business Worldwide, Gap buster och Temo.