

## ÅTTA GÅNGER HAR SVANTE RÅNATS

■ Butiken har pansarglas och kameror. Ändå utsätts han för ett nytt rån en timme efter mötet med City.



FOTO: JIMMY GUSTAFSSON

## LÄSARNA: DESSA ÄR STANS FULASTE HUS

■ "Det ser ut som en grå bunker från forna öststaterna". City.se-läsarna röstar fram stans fulaste hus.



FOTO: HAMPUS FURHOFF

## LADY SOVEREIGN ÄR TILLBAKA

■ Hon skulle lanseras i USA. Men fick nog och tog en paus. Nu är engelska hiphoparen tillbaka med en ny platta.



FOTO: JIMMY GUSTAFSSON

# STOCKHOLM

# MÅN-ONS

# CITY

# KOLL

FOTO: JIMMY GUSTAFSSON



# Hennes jobb: Spionera på dig

■ **KOLL PÅ DIG.** Sofia spanar i dig och dina kolleger när ni minst anar det. Hon är en mystery shopper. Det är ett sätt för företag inom olika branscher att få sin verksamhet utvärderad - för att kunna åtgärda fel och brister.

Hur bemöter personalen kunderna egentligen? Hur väl följs rutiner? Kollar man legitimation vid tobaksförsäljning? Är det rent och snyggt i butiksentrén? "Det är ett perfekt extraknäck", säger hon.

SIDAN 8

HÄLSA · SIDAN 12

**SÅ LEVER ZARAH ÖBERG**



GUIDE · SIDAN 11

**HÄR NAPPAR DET I STOCKHOLM**



PRYL · SIDAN 18

**SOMMARENS HETASTE PRYLAR**



# F

## standup comedy

från första parkett  
**måndagar**

Nu är vi i full gång med vår sommarunderhållning på berget. Özz Nujen väljer och vrakar bland sina vänner och det blir en härlig mix av både kända och nya förmågor.  
Inträde: 120,-. Inträde + mat + dryck: 250,- Boka bord!  
19:00. Mat serveras innan showen, från kl 17:30

## musikkvällar

från första parkett  
**onsdagar torsdagar**

Med start 24 juni blir det jazz på onsdagar, blues på torsdagar.  
Grillarna är i full gång!

## Fåfängan

08-6429900 info@fafangan.se www.fafangan.se

# KOLL

## KARRIÄR JOBB

**EXTRA SIDOR**  
som ger dig lite  
mer koll på  
ditt liv.  
KARRIÄR, UTBILDNING,  
LIVSSTIL OCH RESOR



### FAKTA: UNIFORM, RENLIGHET OCH BEMÖTANDE

■ **De mest vanliga** mätningarna är skyltar, renlighet, skyltning, uniform, kundbemötande och merförsäljning.

■ **De vanligast** förekommande områdena för förbättring är ofta service och merförsäljning.

■ **När man sätter igång** ett mystery shopping-program är företagets vision, mål, standards och utbildningsprogram basen för att skapa en relevant checklista.

■ **Rapporteringen** kan även inkludera ljud- och/eller video-inspelning.

Källa: Better Business



### PÅ SPANING

■ **Sofia jobbar** som mystery shopper. Ingen vem hon är och ingen vet när hon kommer för att bedöma ditt arbete. FOTO: JIMMY GUSTAFSSON

# Sofia är rena gåatan

■ **MYSTERY SHOPPERN** spanar in dig och kollegerna när ni minst anar

**KARRIÄR. Hennes jobb: Att bedöma hur andra sköter sina jobb.**

**Sofia är en mystery shopper. Du vet inte vem hon är - eller när hon dyker upp.**

För några år sedan var fenomenet mystery shopping ganska okänt i Sverige. Numera är det ett vanligt sätt för företag inom olika branscher att få sin verksamhet utvärderad - för att kunna åtgärda fel och brister. Hur bemöter personalen kunderna egentligen? Hur väl följs rutiner? Kollar man legitimation vid tobaksförsäljning? Är det rent och snyggt i butiksentrén?

En mystery shopper agerar som en helt vanlig kund, men utvärderar och bedömer samtidigt exempelvis butiken och dess anställda.

- Jag noterar hur lång tid det dröjer innan jag får uppmärksamhet, hur man besvarar mina frågor, om personalen är trevlig, om de ler mot mig och säger tack när jag betalar i kassan. Om någon ger suverän service så får butiken ett diplom sen, säger Sofia som har arbetat som mystery shopper för företaget Better business i omkring sex år.

- Det är ett perfekt extraknäck, säger hon.

#### Självständigt arbete

- Man kan styra det hela väldigt mycket själv. Jag kan ta flera uppdrag om dagen eller ett uppdrag i månaden om jag vill. Och så är det roligt. Man ska gilla skådespeleri och vara beredd på att improvisera.

### HJÄLP, HJÄLP!

”Sverige kan det ibland vara svårt att få hjälp, man letar och letar och hittar knappt någon att fråga.”

Hennes upplevelser och intryck som kund sammanfattas sedan i en checklista, som det beställande företaget varit med och utformat. Ibland gör hon ett nytt besök hos samma butik efter en tid, då är man ute efter att se om brister har förbättrats och åtgärdats.

#### Du är ju lite av en expert nu - får vi bra service i Sverige?

- Det är ju väldigt individuellt det där, vad man vill ha som kund. I Sverige kan det ibland vara svårt att få hjälp, man letar och letar och hittar knappt någon att fråga. Kunden förväntas lösa mycket själv och det är få anställda. Samtidigt är det ibland skönt att slippa den här ”fantastiska” servicen som finns i många andra länder, där

de passar upp en i så hög grad att de nästan förföljer en, säger Sofia.

Sofia tycker att bra servicepersonal ska försöka ta reda på vem kunden är och vad han/hon är ute efter, gärna genom att ställa många frågor.

- Jag kanske har en idé om att jag vill köpa någonting, men vet inte exakt vad. Då har det hänt att jag fått höra ”Jamen då får du gå hem och fundera”, eller att de vill sälja ett färdigt koncept. Servicepersonal ska inte lämna en i sticket. Bra säljare ser behov jag inte visste att jag hade, säger Sofia.

**Fotnot:** Sofia heter egentligen något annat. Hon vill vara anonym för att kunna fortsätta arbeta som mystery shopper. **HANNA ZAKAI**