



## Pressmeddelande - Mystery Shopping

### 2010-01-21: Turistanläggning har fått betyget "Suverän Service"

"Mystery shopping" är ett begrepp som är vanligt inom handeln och det betyder att en hemlig testperson besöker ett företag och testar kvaliteten på olika sätt. Företaget vet om att det kommer en testperson men de vet inte vem den är eller när den kommer. En Mystery Shopper är ingen expert, inte heller något shopping proffs, utan en helt vanlig genomsnittlig kund som bedömer företagen utifrån de punkter som de redan i förväg bett honom eller henne att följa upp. Efter genomfört besök får företaget en rapport som visar vilka poäng man har fått i de olika momenten och var man har störst potential att förbättra sig - säger Ulrika Annemalm, Projektledare, VästerbottensTurism.

VästerbottensTurism, är den första länstuirstorganisationen i Sverige som har testat om anonyma kundbesök är en bra metod för att ta reda på vad som händer i mötet mellan personal och kund. Pilotprojektet har genomförts i samarbete med Gold of Lapland och UR Turism.

Syftet med besöken är ökad försäljning, fler nöjda kunder, nöjdare personal och högre vinst för företaget - säger Annika Sandström, Projektledare, UR Turism.

Svanselse Vildmarkscenter har i samband med ett besök fått utmärkelsen "Suverän Service" med motiveringen att *"alla i personalen visade stort engagemang för stora som små och bjöd på en underbar service. Bara själva bemötandet av personalen skulle kunna göra att jag åkte dit igen"*. Utmärkelsen ges när servicen har varit så bra att kunden inte kan låta bli att berätta om det för vänner och bekanta.

- Vi är stolta och gläds förstås med företaget - säger Karin Fällman, Verksamhetsledare, Gold of Lapland.

#### **För mer information, kontakta:**

Ulrika Annemalm, projektledare VästerbottensTurism, 070 - 650 70 26,  
[ulrika.annemalm@regionvasterbotten.se](mailto:ulrika.annemalm@regionvasterbotten.se)

Läs mer om VästerbottensTurism på [www.vasterbotten.net](http://www.vasterbotten.net) och [www.vasterbottensturism.se](http://www.vasterbottensturism.se)

VästerbottensTurism är en del av Region Västerbotten och ansvarar för samordning, kvalitetsutveckling och marknadsföring av länets turistindustri.