Kontrolltjänster & Mystery shopping – EN MILJARDAFFÄR



► "Vara, inte bara synes vara" är Wallenbergarnas valspråk.
”Vara men definitivt inte synas” skulle kunna vara Preconts. Här är företaget som du aldrig ser men som ändå betyder mer än du anar.

TEXT: TORBJÖRN KARLGREN



Inga lösmustascher, solglasögon eller peruker.
Inte ens en trenchcoat eller en bredbrättad hatt.
Har man fördomar med sig hit så får man ta dem med sig härifrån.

Ändå är det sådant som Precont sysslar med. Att, exempelvis, mäta servicenivån i mötet med kunden eller se till att folk inte tar något med sig därifrån.

Och ”folk” kan vara butikspersonal och barjobbare medan ”därifrån” är hotell, restauranger, butiker, spaställen eller liknande.

Vi talar om vad som på byråkratiska heter ”civila kontrolltjänster” samt något som på nutidssvenska kallas ”mystery shopping”.

Det är viktigt att skilja på de två begreppen, säger Robert Malmqvist, vd för Precont och nedhasad på en stol vid sammanträdesbordet hos företaget i Bromma timmarna innan han ska byta jobb och svensk blaskvinter mot semestervecka och spansk värme.

Civila kontrolltjänster är de tjänster som handlar om internt svinn. Mystery shopping handlar om kvalitetsmätningar och undersökningar i mötet med kunden. Alltså mer åt marknadsundersökningshållet.

– Vi är unika genom att verka inom båda dessa områden och det är två olika branscher. Mystery Shopping ska inte blandas ihop eller likställas med bevakning.

– Men särskilt mystiskt är det inte…

Precont en framgångssaga

Precont är mitt inne i sitt andra decennium och har noterat stora framgångar så här långt.

Roberts far, Peter Malmqvist, grundade bevakningsföretaget Prevaka för drygt 30 år sedan hemma i Skåne. När det såldes behöll man affärsområdet kontrolltjänster och lade det i ett helt nytt bolag, Precont, som far och son drev tillsammans. Det gamla företaget finns kvar idag och heter Addici Security, ett av de stora i bevakningsbranschen.

Hittar nya branscher

Fler branscher blir det. Den här veckan har Robert Malmqvist till exempelvis tittat på frisersalonger och bilverkstäder.

Och mäklare.

– Vår affärsidé fungerar inom alla områden där man har direkt kundkontakt och att se så att mäklare som ska sälja lägenheter och hus uppträder korrekt och legitimt är ett sådant nytt område vi ser stor potential i.

Den explosivt ökande e-handeln är en annan utmaning för Precont.

– Där handlar det ju till exempel om betalningshanteringar, hur man jobbar med returer och annat, bemötande i kundtjänster och dylikt.

Fler länder blir det också.

Precont har startat verksamhet i Finland i egen regi och i Norge i ett samarbete med ett norskt företag.

– Vi har även bevakningsverksamhet i företaget men hos Precont är det både historiskt och än idag mystery shopping som växer mest, konstaterar Robert.

Olagligheter och illegitim hantering kostar näringen och i slutänden konsumenterna stora pengar.

Hälften är internt

Fördelningen av det är väl kartlagd.

50 procent av svinnet är externt.

Den andra halvan intern i respektive företag.

Av de 50 procenten handlar 27 procent om administrativa fel och misstag och 23 procent om internt svinn, det vill säga olaglig hantering och olagliga beteenden.

Det är där sådana som Precont kommer in i bilden.

Hur det går till?

Preconts anställda uppträder som vanliga kunder och gäster – på stormarknaden, i baren, på restaurangen, i det spa de besöker eller på bilverkstaden.

Noterar rutiner och bemötande.

Ser om kassahanteringen sköts och om alla köp registreras. Tittar på om alla kunder behandlas likartat, har ögonen på om något sker vid sidan av gängse rutiner och regler. Och så vidare.

Kö till jobben – typ…

Några problem med att hitta anställda till jobben har Robert Malmqvist inte.

Det förstår man.

Ett företag som i platsannonsen kan skriva ”har du lust att shoppa, gå på barer, sova på hotell, testa spaanläggningar och frisersalonger och få betalt för det” får kallt räkna med att enda problemet är att organisera köerna.

Under det senaste decenniet har cirka 1000 anställda passerat genom företaget och just nu räknar Robert Malmqvist in 120 personer i personalstyrkan.

– Vi har alla kategorier och åldrar, konstaterar han.

– Det vi gör är ju kvalitetsmätningar, regelbundna sådana, som ger lite djupare svar. Och detta upplever våra uppdragsgivare som allt viktigare, säger Robert Malmqvist.

”

– Extraknäckande studenter, läkare, unga och gamla…allt och alla.

Det behövs.

För insatserna i butik och övriga ”arbetsplatser” handlar om vitt skilda delar.

Ålderskontroller är en stor sak.

– Det handlar om öl, tobak, spel, läkemedel, sammanfattar Robert Malmqvist.

Och då säger det sig självt att det inte är den lokala PRO-avdelningen man ska skicka ut för testerna.

Det kanske man istället ska göra när det handlar om butiker och stormarknader som erbjuder 5 procents pensionärsrabatt varje tisdag?

Många kontroller

Omfattningen av Preconts mystery shopping är stor.

– Hos Ica handlar det om 60.000-70.000 ålderskontroller varje år, berättar Precont-vd:n som ett exempel.

Företagets kontrollanter åker i uppgjorda slingor över hela landet.

35 gånger varje månad. Mycket handlar alltså om svinn och att avslöja oegentligheter men Robert Malmqvist vill gärna bredda bilden av vilka möjligheter mystery shopping ger handeln.

– Att få en korrekt och bred bild av vilket bemötande kunderna får måste vara otroligt viktigt, konstaterar han.

Den handlare som vill kan få mer än så. Har man haft en intensiv coaching av personalen i att begära legitimation är det bra att få ett kvitto på att budskapet har gått fram.

Vill man att personalen ska erbjuda kunderna bemötande i världsklass, varje dag, behöver man arbeta hårt med detta och mäta utfall och effekten av åtgärder löpande.

Satsar man stenhårt



på att sälja närproducerat är det viktigt att få konstaterat att personalen pushar för det närproducerade i alla lägen.

Gäller det kedjans egna varumärken som ska säljas in i första hand måste man veta att de som jobbar på golvet är med på båten även i det.

Andra gånger kan det handla om kampanjuppföljning inom olika varusektorer.

Och så vidare.

– Möjligheterna är egentligen oändliga, konstaterar Robert Malmqvist.

Utan att se det minsta missnöjd ut…

Try it – you like it?

Det är också så, säger han, att de inom handeln som väljer att utnyttja den här tjänsten får mersmak.

– Naturligtvis blir vi anlitade av uppdragsgivare som har en misstanke om oegentligheter, men det som de flesta upplever sig ha nytta av är ju löpande, förebyggande kontroller över tid.

– Det vi gör är ju kvalitetsmätningar, regelbundna sådana, som ger lite djupare svar. Och detta upplever våra uppdragsgivare som allt viktigare.

– Allt fler upptäcker ju att servicen är ett av deras viktigaste konkurrensmedel.

Samtidigt förändras uppgifterna och arbetssättet över tid.

– När till exempel kontanthanteringen minskar på det sätt den gjort och gör i Sverige så förändrar det ju även formerna för de saker vi har att kontrollera i våra uppdrag, säger Robert Malmqvist.

– Vi kan se skillnad när vi nu etablerar oss i ett samarbete i Finland. Där har man inte alls kommit lika långt i handeln som Sverige har när det gäller att minska hanteringen av just kontanter i affärer och stormarknader.

Tre tips från kontroll- & mystery shopping-branschen

1 Håll koll på leveranserna

De flesta har idag koll på när varorna *lämnar* butiken eller stormarknaden men kontrollen av leveranserna är fortfarande alldeles för svag på många håll. Varje gång en leverans sker finns det stora risker för svinn och felaktiga uppgifter om vad och hur mycket som levereras.

2 Se det som en service

Inkludera alla i att företaget använder mystery shopping som ett medel för att bli bättre. Se till att de anställda inte ser det hela som en obehaglig anonym övervakning utan som ett bra medel för att förbättra resultatet och därmed även trygga jobben.

3 Jobba förebyggande

Det är bra med kontroller för att upptäcka fel när man misstänker att något inte är som det ska – men än viktigare är att jobba förebyggande. Regelbundna kontroller och rapporter är ett konkurrensvapen och varje område där man kan belägga resultaten av en satsning är en fördel och en viktig kunskap.

