

# Training durch Testkäufe

Nicht nur die Investitionen in technische Hilfsmittel, wie Video- und Artikelsicherungssysteme, helfen, Inventurdifferenzen zu vermeiden, sondern auch die Aufwendungen für Schulungen und Training der Mitarbeiter. Einzelhandelsexperte Manfred Sendatzki erklärt, warum das so ist und wie es geht.

## Was hat das Verhalten der Mitarbeiter mit Inventurdifferenzen zu tun?

Es besteht ein Zusammenhang zwischen der freundlichen Atmosphäre in einem Schuhladen und der Höhe der Inventurdifferenzen. Es bedarf jedoch professioneller Trainingsmaßnahmen damit die Mitarbeiter jederzeit in der Lage sind, auf die unterschiedlichsten Bedürfnisse und Absichten des Kunden einzugehen. Die damit verbundene Aufmerksamkeit verhindert einen Teil des Ladendiebstahls. Ein Instrument der Schulung sind Trainingstestkäufe.

## Wie werden die vorbereitet?

Vor den Testkäufen und den Trainingsmaßnahmen sollten die Ausgangssituation und die Ziele bewertet werden. Wie, wann und was zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit und Verhinderung des Ladendiebstahls trainiert werden soll, wird in der Beschreibung eines Testkauf szenarios konkretisiert. Zum Beispiel wird festgelegt, ob der Testkäufer mit einem Rucksack oder Einkaufstasche den Laden betritt oder ob er sich Schuhe in mehreren Größen ansieht. Die Reaktionen der Mitarbeiter werden im Anschluss an den Testkauf protokolliert.

## Was sind die Kritikpunkte im Ablauf des Trainingstestkaufs?

Das Verhalten der Mitarbeiter wird in Phasen reflektiert:

1. Zeitraum der Wahrnehmung und Begrüßung des Kunden
2. Feststellung des Diebstahls während des direkten Zugriffs,
3. oder nach den Signalen der Sicherungsantennen.
4. Ansprache des Täters.
5. Interne Kommunikation des Verkaufsteams
6. Beweissicherung und Täterfeststellung
7. Zeugenaussage
8. Strafanzeige und weitere Abwicklung

Diese Bewertung kann für den Vergleich der Ergebnisse mehrerer Mitarbeiter und der Filialen graphisch dargestellt werden.

## Geht das Training also bis zur Überführung der Ladendiebe?

Sofern die Diebstahlmanipulationen von den Mitarbeitern nicht erkannt wurden, verlässt der Testkäufer mit der gesamten Ware den Laden. Nachdem im Rahmen einer Schulung, die Mitarbeiter auf die Tricks und Kniffe der Ladendiebe vorbereitet wurden, wird trainiert wie in kritischen Situationen angemessen, freundlich aber auch bestimmt zu reagieren ist. Dass diese Aktivitäten nur auf den eindeutigen Rechtsgrundlagen erfolgen darf und die Sicherheit der Mitarbeiter höchste Priorität hat,

ist selbstverständlich. Der Leitsatz lautet: „Vorbeugen so viel wie möglich und überführen nur wenn nötig.“

## Wie können die Erfolge dieses Spezialtrainings bewertet werden?

Wie im Leistungssport wird das Resultat der Einzelnen, des Trainers, des Managements und des gesamten Teams am Erfolg gemessen. Letztlich zählen die Resultate, die an der Entwicklung der Inventurdifferenzen nicht nur zu Eurowerten, sondern auch im Stückzahlvergleich gemessen werden.

## Welche Kriterien werden zur Verbesserung der Ergebnisse bewertet?

Wie aus jedem Qualitätsmanagement bekannt, geht es um die Verbesserung der gesamten Leistung des Unternehmens. Der Testkäufer sollte nicht der Buh-Mann sein, der die Mitarbeiter an den Pranger stellt, sondern er ist der Qualitätsgarant für die Einhaltung der Standards im Umgang mit den Kunden, der Ware und der Organisation. Die Aufmerksamkeit, Freundlichkeit, Fachkompetenz und das Verkaufsinteresse sind trainierbar. Dieses effiziente Training, durch messbare Ergebnisse und die Steuerung der Trainingswellen hat sich schon seit Jahren in der Praxis bewährt. (Siehe Diagramm)

Regelmäßige Testkäufe und Trainings sorgen für einen nachhaltigen Erfolg und geben den Mitarbeitern die Sicherheit, in kritischen Situationen die richtigen Entscheidungen zu treffen. Zur Unterstützung der Mitarbeiter und Abschreckung der Ladendiebe haben sich die Hinweise auf den Sicherungsanlagen und Sanktionen auf Grund des Diebstahls seit vielen Jahren bewährt. In der nächsten Serie wird darauf näher eingegangen.

Online Tipp: Checkliste „Testkauf und Training“ zum Download: ([www.mbs-sendatzki.de/Schuhmarkt\\_TK.php](http://www.mbs-sendatzki.de/Schuhmarkt_TK.php))

