

Praxistest

# Tatort Kasse

Jährlich entstehen dem deutschen Handel Verluste in Höhe von ca. fünf Milliarden Euro. Fast die Hälfte dieser Inventurdifferenzen wird durch Ladendiebstähle verursacht.

Ladendiebe passieren oft mit gestohlener Ware ungehindert den Kassenbereich. Unaufmerksame Mitarbeiter und Mängel in der Einrichtung des Kassensplatzes fördern dieses Risiko. Schwachstellen in der Kassensoftware lassen Manipulationen zu.

Weil über 60 Prozent der Inventurdifferenzen durch Kunden und Mitarbeiter an den Kassen verursacht werden, sollte für diesen Bereich eine umfangreiche Risikoanalyse durchgeführt werden.

Ein Garant für den Erfolg der Maßnahmen zur Verhinderung, Abschreckung und Aufdeckung des Ladendiebstahls sind Vorgesetzte, Mitarbeiter, Organisation und Technik.

Die Kundenfreundlichkeit und der Service sollten dabei immer höchste Priorität haben.

Bevor verstärkte Maßnahmen zur Sensibilisierung und Aufmerksamkeit der Mitarbeiter erfolgen, sollte die Organisation und Technik kritisch unter die Lupe genommen werden.

### Kasstechnik

- Entspricht die Hardware der Kassen den Revisionsanforderungen?
- Ist die Kassensoftware revisions-technisch getestet und vor Manipulationen sicher?

### Kassenarbeitsplatz und EAS

- Entspricht der Kassentisch allen Anforderungen und Verordnungen?
- Ist das Artikelsicherungssystem als Vorchecklösung in den Kassentisch integriert?
- Liegt die EAS Deduktionsquote mindestens über 80 Prozent?
- Ist die EAS Deaktivierung mit dem Scannervorgang verknüpft?
- Sind alle erforderlichen Sicht- und Kommunikationsmöglichkeiten vorhanden?

### Organisation und Schulung

- Sind alle Kassierfunktionen organisatorisch eindeutig und sicher geregelt?
- Wurden die Funktionen und Verhaltensrichtlinien allen Mitarbeitern vermittelt?
- Sind diese Richtlinien Bestandteil des Arbeitsvertrages oder der Arbeitsordnung?
- Werden die Mitarbeiter an den Kassen nach der Schulung getestet?

### Mystery Shopping

- Werden durch gezielte Testkäufe und Analyse der Ergebnisse der Handlungsbedarf für das Training der Mitarbeiter ermittelt und gegebenenfalls arbeitsrechtliche Maßnahmen getroffen?

Wichtig ist, dass die Schwerpunkte der Trainingstestkäufe die Verbesserung des Servicelevels und dann die Dieb-

stahlsicherung sind. Durch verschiedene Testvarianten sollte die inventursensible Kundenfreundlichkeit und Souveränität im Umgang mit Ladendieben und der Diebstahlsicherungstechnik geprüft werden. In einer ersten Phase sollte das Verhalten der Mitarbeiter durch Testkäufe repräsentativ in Stichproben getestet werden:

- Begrüßung
- Aufforderung, Ware auf das Kassen-Transportband zu legen
- Kontrolle der unteren Ablage des Einkaufswagens (EKW)
- Kontrolle des Hohlraumes
- Kontrolle „Ware in Ware“
- Kontrolle des EKW auf Artikel hinter der Tasche
- Wurden die unterschiedlichen Sorten eines Artikels getrennt gescannt?
- Verabschiedung

Unangemessene Kontrollen durch die Mitarbeiter verärgern die Kunden. Deshalb sollen alle Kontrollen mit Serviceargumenten verbunden werden. Durch den ergebnisorientierten Einsatz der organisatorischen und technischen Mittel sowie die Verbesserung der Motivation und Sensibilisierung der Mitarbeiter werden Umsätze gesteigert und Verluste an den Kassen reduziert.



Nach wie vor haben Mitarbeiterschulungen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen, primär in den Bereichen Kasse, Verkauf und Wareneingang, die größte Bedeutung.

Durch fortlaufende Testkaufkontrollen kann die Qualität der Mitarbeiterleistungen auf einem konstanten Niveau gewährleistet werden. Die permanente Evaluierung des Weiterbildungsbedarfs ist Basis zur Qualitätssicherung. Lernziele der Schulungen sind eine Einstellungs- und Verhaltensänderung. Die Mitarbeiter sollten ihre Bedeutung für den Unternehmenserfolg erfahren. Sie erhalten ein Bewusstsein für die Wichtigkeit, sich kundenfreundlich und serviceorientiert sowie kosten- und inventursensibel zu verhalten. Zugleich werden oben genannte Verhaltensweisen aktiv eingeübt und trainiert. Auffälliges Kundenverhalten und Diebstahlvarianten werden erklärt.

### Verhalten bei Signalen der EAS Antennen

Sofern Elektronische Artikelsicherungssysteme (EAS) an den Kassensplätzen installiert sind, sollten die nachfolgenden Fragen mit ja beantwortet werden.

- ▶ Besteht eine Leitlinie für das Verhalten der Mitarbeiter bei EAS Signalen?
- ▶ Wurden alle Mitarbeiter geschult?
- ▶ Erfolgen in Abständen von sechs Monaten Trainingstestkäufe?
- ▶ Werden die Resultate bewertet, dargestellt und kommuniziert?
- ▶ Wird bei allen Testkäufen, ob mit oder ohne EAS Einbindung, das Verhalten und die Argumentation der Mitarbeiter einbezogen?
- ▶ Werden die Veränderungen des Verhaltens der Mitarbeiter bei den Sicherheitsmaßnahmen und dem Kundenservice messbar gemacht?

### Schwarze Schafe unter den Mitarbeitern

Unehrlische Mitarbeiter begünstigen Bekannte und Verwandte bei ihren Einkäufen. Vorbeugende Maßnahmen und frühzeitiges Erkennen von Delikten durch Mitarbeiter verhindern Verluste.

Das Ausmaß von Verlusten aufgrund krimineller Vorgänge durch Mitarbeiter wird von den Handelsunternehmen auf 25 Prozent geschätzt. Es wird davon ausgegangen, dass ein hoher Anteil dieser Verluste am Tatort Kasse entsteht.

- ▶ Warenrückgaben durch Kunden werden vorgetäuscht.
- ▶ Ein bereits gescannter Artikel wird für Bekannte oder Verwandte gelöscht oder durch manuelle Eingabe zu einem niedrigen Verkaufspreis erfasst.
- ▶ Der gesamte Kassivorgang wird vorgetäuscht.

### Bondatenanalyse

Diese Manipulationen hinterlassen Spuren, die mit Hilfe von Bondatenanalyse-Tools entdeckt und gesichert werden können.

Leistungsstarke Tools speichern die Daten über längere Zeiträume und garantieren die Beweissicherung.

In Abhängigkeit von der Größe des Unternehmens ist eine Investition für ein Tool nicht erforderlich, weil durch eine externe Revision die Ressourcen zur Verfügung gestellt werden können.

### Videosysteme

Mit modernen Videosystemen und Digitalnetzwerkrecorder können einfach und schnell die Transaktionen nach verschiedenen Kriterien wie zum Beispiel „Warenrückgaben“ durchsucht werden.

Durch eine offene, sichtbare Videoüberwachung werden Täter abgeschreckt und das Sicherheitsgefühl der Mitarbeiter gestärkt.



Aufmerksame und freundliche Mitarbeiter geben Ladendieben keine Chance. Die inventursensible Kundenfreundlichkeit lässt sich durch verschiedene Testvarianten überprüfen.

### Verhinderung und Aufdeckung

Damit Mitarbeiterdelikte erst gar nicht entstehen, ist die Analyse von vorbeugenden Maßnahmen besonders wichtig.

Durch eine systematische und selbstkritische Bewertung der Situation im Unternehmen sollte der Handlungsbedarf in den nachfolgenden Teilaspekten ermittelt werden:

- ▶ Vorbeugen und frühzeitiges Erkennen von Mitarbeiterdelikten
- ▶ Prüfung von Verdachtsmerkmalen
- ▶ Überführung von Mitarbeitern
- ▶ Straf- und arbeitsrechtliche Maßnahmen
- ▶ Versicherungstechnische Voraussetzungen

Auf diese Themen wird in der nächsten Ausgabe der BHB Info näher eingegangen.

Der Autor Manfred Sendatzki ist Inhaber der m.b.s.+ Management Beratung Sendatzki; [www.manfredsendatzki.de](http://www.manfredsendatzki.de)