

Praxistest

Aber sicher

Die Inventurdifferenzen im deutschen Einzelhandel summierten sich 2005 auf 4,1 Milliarden Euro und durchschnittlich 1,1 Prozent vom Bruttoumsatz. Die Ladendiebstähle betragen 2,0 Milliarden Euro.

Mitarbeiter und Anlieferer verursachen die restlichen 2,1 Milliarden Euro. 461.293 Fälle des Ladendiebstahls wurden 2005 angezeigt. Dies ist nur die Spitze des Eisberges, denn nur jeder 20. Ladendieb wird überführt und angezeigt.

Trotz einer Verbesserung der Inventurergebnisse liegen die Ergebnisse im Baumarktbereich mit 1,43 Prozent deutlich über dem Niveau des gesamten deutschen Einzelhandels.

Maßnahmen zur Verhinderung, Abschreckung und Aufdeckung der Handelskriminalität beeinflussen erheblich die Ergebnisse, wenn die Kosten-Nutzen-Aspekte abgewogen werden. Prüfen Sie dabei die Einflussfaktoren auf der Verkaufsfläche.



- › Kann der Eingangsbereich nur als Eingang und nicht als Ausgang genutzt werden?
- › Wird im Eingangsbereich auf die Sanktionen bei Ladendiebstahl durch ein deutlich sichtbares Plakat hingewiesen?
- › Wird mit diesem Plakat auf die technischen Sicherheitsmaßnahmen wie Kameraanlagen und elektronische Artikelsicherung hingewiesen?
- › Wird eine Vertragsstrafe bei Ladendiebstahl von 100 Euro angekündigt?
- › Wird auf die Strafanzeige und das Hausverbot hingewiesen?

Gelegenheit macht Diebe

Erlebnisorientierung, Selbstbedienung und Faszination beim Ladenbau und in der Ladengestaltung lassen sich sinnvoll mit sicherheitsvorbeugenden Maßnahmen kombinieren. Mehr als die Hälfte des Ladendiebstahls findet direkt auf der Verkaufsfläche statt.

- › Verhindern Sie den Ladendiebstahl?
- › Werden die erkannten Diebstähle erfasst und analysiert?
- › Wird mit Licht auf die Erkenntnisse aus den erkannten Diebstählen reagiert?
- › Wird in der Warenplatzierung die Diebstahlquote der Artikel berücksichtigt?
- › Fließen die Erkenntnisse in ein sich permanent veränderndes Tatort-Tableau ein?
- › Haben diese Erkenntnisse Einfluss auf die Sicherung der Klaurenner?
- › Werden Kamera-/Videosysteme aufgrund der Erkenntnisse ständig angepasst?
- › Wird die Regalhöhe zur Flächenübersicht berücksichtigt?

Mechanische Warensicherung

Vitrinen helfen den Diebstahl nur dann zu verhindern, wenn sie verschlossen sind. Andererseits wird der Umsatz negativ beeinflusst, wenn ein Kaufabschluss nicht sichergestellt wird. Artikelspezifische Sicherheitslösungen reduzieren die Zielkonflikte.

- › Werden Soundsafer und elektronische Hilfsmittel eingesetzt?
- › Ist die Leinensicherung sinnvoll eingesetzt?
- › Wird die Ware im Karton durch die Verpackung gesichert?

Sichere Verpackungen

Diese helfen nicht nur den Diebstahl, sondern auch die Anzahl der Reklamationen zu reduzieren. Denn nichts ist so nachhaltig wie die Reklamation eines Kunden aufgrund fehlender Teile innerhalb eines Kartons. Durch sichtbar verklebte Kartons haben die Mitarbeiter an den Kassen somit eine Chance, Manipulationen der Ware konfliktfrei zu kontrollieren.



Ärger vorprogrammiert: Ist der Inhalt einer Verpackung manipuliert und daher nicht vollständig, bleiben aufwändige Reklamationen nicht aus.

Elektronische Artikelsicherung

Die Frage nach der optimalen EAS-Technologie kann nur im Zusammenhang mit der jeweiligen Ausgangssituation des Unternehmens bewertet werden. Wenn die EAS Systeme sich bereits im Einsatz befinden, sollte konsequent und systematisch die Umsetzung optimiert werden. Die Qualität der Sicherungskonzepte kann aufgrund der nachfolgenden Fragen beantwortet werden:

- › Welche Detektionsquote haben die EAS-Antennen?
- › Welche Kriterien bestimmen die Absicherung der Ware?
- › Wann kann ein Scherungsmittel bei Lieferanten angebracht werden?
- › Ist ein Warensicherungshandbuch vorhanden?
- › Ist eine eindeutige Täteridentifizierung möglich?
- › Erfolgt die Ansprache bei Alarm ohne Probleme?
- › Werden Alarmauslösungen vom Personal beachtet?
- › Ist das Personal ausreichend geschult?
- › Sind genügend Hinweisschilder vorhanden?
- › Gelangt zu sichernde Ware nicht vorab Sicherung in den Verkaufsraum?

Schleusen/Deaktivatoren

- › Werden Schleusensysteme/Deaktivatoren täglich auf ihre Funktion überprüft?
- › Erfolgt einmal jährlich ein Test nach VDI?
- › Erfolgt nach jeglichen Veränderungen ein Test nach VDI?
- › Werden Testmeldeberichte geführt?
- › Werden Alarmzählerstände geprüft?
- › Werden Alarmprotokolle geführt und regelmäßig ausgewertet?
- › Wird der Sicherheitsabstand von gesicherter Ware zum System eingehalten? >>

GENO TEAMCONSULT

Markt · Analyse · Kommunikation



Gemeinsam Vorsprung realisieren

Sie suchen einen starken Partner, um die Zukunft Ihres Unternehmens zu sichern? Fordern Sie uns! Als mittelständische Beratungsgesellschaft mit dem Schwerpunkt „Einzelhandel“ bieten wir Ihnen mehr als Wissen: das Gespür für Ihre Kunden, Mitarbeiter, Märkte und Produkte – weil wir selbst erfahrene Unternehmer sind.

Unsere Dienstleistungen für Sie:

- › Markt-, Wettbewerbs- und Standortanalysen inklusive Bewertung
- › Mitarbeiterkommunikation: Aufbau und Weiterentwicklung
- › Inventurdifferenzen: Analyse und Ursachenbehebung

Sie wollen mehr wissen? **Rufen Sie uns an: 0221 2014-262**

GENO TEAMCONSULT GmbH
Severinstraße 214–218 · 50676 Köln

www.geno-teamconsult.de
E-Mail: info@geno-teamconsult.de

Kassentische

Eine wesentliche Hürde zur Vollen- dung des Ladendiebstahls ist der Kas- senbereich. Die Auswahl geeigneter Kassentische mit integrierter Sicher- heitstechnik gehört zum Standard.

- Sind Telefon bzw. Rufanlagen integriert?
- Sind die Kassentische ergono- misch und bedienungsfreundlich?
- Ist die Sicherheitstechnik (EAS und Kameraanlagen) in den Kassenanlagen integriert?
- Wird sichergestellt, dass alle Artikel gescannt werden?
- Wurden die Aspekte des Kundenservice beachtet?

Warensicherung durch Mitarbeiter

Motivierte, aufmerksame, geschulte und trainierte Mitarbeiter sind wirkungsvoll zur Verhinderung und Auf- deckung des Ladendiebstahls, wenn diese permanent trainiert werden.

- Sind den Mitarbeitern die Tricks und Methoden des Ladendiebstahls bekannt?
- Prüfen Sie den Wissensstand und das Verhalten Ihrer Mit- arbeiter?
- Werden Ihre Mitarbeiter regelmäßig trainiert?
- Ist allen Mitarbeitern das Aus- maß des Ladendiebstahls bekannt?
- Werden die Mitarbeiter perma- nent mit dem Umgang von Ladendiebstählen trainiert?

Durch „Trainingsklau“ im Verkauf wird eine positive Verhaltensänderung erreicht. An der Kundenorientierung kann nachhaltig verbessert werden:

- Werden auffällige Kunden mit einer verkaufsorientierten Frage angesprochen? („Kann ich Ihnen helfen?“)
- Werden Beobachtungen, die auf einen Ladendiebstahl schließen lassen, an die Marktleiter oder Kaufhausdetektive gemeldet?
- Sind die Regeln schriftlich fixiert?

Kassentische mit integrierter Sicher- heitstechnik gehören heute zum Standard.



Mit Trainingskäufen sollten die Mit- arbeiter an den Kassen auf die ver- schiedenen Tricks der Ladendiebe vorbereitet werden.

Die Abwicklung der überführten Ladendiebstähle sollte nicht nur bekannt sein, sondern auch trainiert werden.

Die aufgeführten Beispiele sollen dazu dienen, praxisorientiert den Kenntnisstand der Mitarbeiter zu reflektieren.

- Wird die untere Ablage der Einkaufswagen kontrolliert?
- Werden alle Artikel auf das Kassentransportband gestellt?
- Wird sichergestellt, dass alle Artikel gescannt werden?

- Liegt eine Richtlinie zur Abwick- lung des Ladendiebstahls vor?
- Sind die Vordrucke für die Straf- anzeige und den Strafantrag Bestandteil dieser Richtlinien?
- Ist bekannt, wann die Polizei eingeschaltet werden sollte?
- Sind die organisatorischen Vor- aussetzungen für die Einbehalt- ung der Vertragsstrafe geregelt?
- Wie werden die aufmerksamen Mitarbeiter nach der Überfüh- rung von Ladendieben prämiert?
- Nutzen Sie die Erfahrungen von Experten?



Motivierte, aufmerksame und geschulte Mitarbeiter geben Ladendieben keine Chance.

Die richtige Auswahl und das Zusammenspiel von Organisation, Technik und Mitarbeitern ist ein Garant für eine Ergebnisverbesserung von Inventurdifferenzen, Umsatz und Verlusten.

Der Autor Manfred Sendatzki ist Inhaber der m.b.s.+ Management Beratung Sendatzki, www.manfred-sendatzki.de ■

