

Neue Service-Serie: Kampf gegen Inventurverluste

„Acht Einbrüche und ein Raubüberfall!“, bilanziert **Christina Herzog, Berlin**. Dazu kommen noch unzählige Diebstähle im Laden. Die Berliner HAKA-Händlerin hat so einiges erlebt. Und, wie dieser Händler aus einer süddeutschen Kleinstadt betont, kommt es natürlich auch auf den Standort an: „Wir haben kaum Laufkundschaft, unsere Kunden kommen eigens zu uns gefahren - zum Einkaufen, nicht zum Klauen.“ Dennoch gilt, wie Herzog betont: „Diebstahl läßt sich nicht verhindern. Man kann und muß sich schützen.“

Zu den Fakten: Die Inventurdifferenzen im deutschen Einzelhandel verursachen einen Milliarden-Schaden. Das **Kölner EHI Retail Institute** („Inventurdifferenzen 2010“) rechnet mit jährlich 3,9 Mrd. €. Unehrlige Kunden lassen Waren im Wert von 2 Mrd. € mitgehen, den eigenen Mitarbeitern werden ca. 800 Mio. € angelastet. Dabei investiert der Handel fast 0,4 % seines Umsatzes, also rund 1,2 Mrd. €, um Ladendiebstähle bspw. durch Detektiveinsatz, Kamerainstallationen oder Warensicherungssysteme einzudämmen. Die Gesamtaufwendungen für Inventurdifferenzen bzw. deren Vermeidung liegen bei jährlich rund 5,1 Mrd. €. Gerechnet zu Verkaufspreisen geht dem Handel im Durchschnitt 1 % seines Umsatzes verloren. Laut Kriminalstatistiken der Polizei sind die Ladendiebstähle in den letzten Jahren zwar stetig zurückgegangen. Dumm nur: Die Einschätzungen des Handels zur aktuellen Kriminalitätslage stehen im Widerspruch zur amtlichen Statistik. Durch die hohe Dunkelziffer von weit über 95 % besitzt die Polizei-Statistik damit nur eine eingeschränkte Aussagefähigkeit, wie das EHI unterstreicht: „Berechnet man den durchschnittlichen Schaden laut Kriminalstatistik (63 €) in Relation zu dem geschätzten Kundendiebstahl (2 Mrd. €), ergibt sich, daß jährlich rund 30 Mio. Ladendiebstähle unentdeckt bleiben – also 100.000 je Verkaufstag.“ Auch die Textil-Branche bleibt von langen Fingern nicht unberührt. „Im Bekleidungshandel werden modische Waren wie Jeans, Accessoires, ausgesuchte Markenartikel sowie Dessous bevorzugt“, heißt es in der Studie weiter. Die Aussichten auf die Zukunft sind trist: „In allen Bereichen der Einzelhandelskriminalität erwartet der Handel eine Zunahme. Ladendiebstähle in ihren unterschiedlichen Formen und Ursachen wie Gelegenheitsdiebstähle, Beschaffungskriminalität, Diebstahl auf Bestellung, Bandendiebstähle usw. sind aber mit Abstand das größte Problem für den Einzelhandel.“ ‘mi’ hat den renommierten Experten **Manfred Sendatzki, m.b.s.* Management Beratung Sendatzki** (Tel. 02932/202420, info@mbs-sendatzki.de), für eine ‘mi’-Serie zur Bekämpfung der Inventurdifferenzen gewonnen. Es geht schließlich um I H R Geld. Sendatzki rechnet vor:



„Die Verluste aus Inventurdifferenzen zum Einkaufspreis liegen laut EHI bei 0,68 % (Textilfachmärkte) bzw. 0,56% (Textilkaufhäuser) vom Netto-Umsatz. Bei insgesamt 5 Textilketten mit 447 Filialen, die bei der Studie mitgemacht haben, ist davon auszugehen, daß Textileinzelhändler ohne die straffe Organisation der Filialprozesse diese Klau-Raten überschreiten, auch wenn mit der Marktgröße generell die Diebstahlfähigkeit steigt.“ Immerhin ist für HAKA der Wert 2009 gegenüber dem Vorjahr von 0,61 % auf 0,58 % gesunken. Dennoch: Bei einer unterstellten Umsatzrendite von 3 % geht ein Gewinnanteil von knapp einem Fünftel durch den Warenschwund flöten!

Natürlich ist die Umkleidekabine immer noch der Tatort Nummer eins. Die beliebtesten Tricks sind: ++ Ware in die eigene Kleidung, Rucksäcke oder Taschen stecken ++ Alte Sachen liegen lassen und neue angezogen mitnehmen ++ Preiswerte Ware gegen teure Ware im Karton vertauschen ++ Waren im Karton dazupacken ++ Etiketten tauschen ++ Warenrückgaben oder Umtausch vertauschen. Leider gibt es auch schwarze Schafe unter den Mitarbeitern. „Generell“, so Sendatzki, „steht besonders aktuelle und modische Ware im Fokus, denn was sich gut verkaufen läßt, wird auch oft geklaut. Stichwort Beschaffungskriminalität und Hehlerware im Internet“. Aber auch Gelegenheit macht Diebe und reizt den einen oder anderen ‘Kunden’ zum Klau. Was wann und wo plötzlich Beine bekommen hat, sollte jeder Händler regelmäßig durch Zwischeninventuren prüfen, um gegebenenfalls Sofortmaßnahmen einzuleiten. **Für Sie gilt:**

●● Qualifizierte Schulung der Mitarbeiter gegen Ladendiebstahl und eine Analyse der Bestands- und Kassendaten sind kostengünstige Maßnahmen, die den Schutz vor Diebstahl steigern und die Rendite spürbar verbessern ●● Vor der Auswahl von wirksamen Lösungen zur Reduzierung der Inventurdifferenzen sollten zuerst die Ursachen gefunden und dann die geeigneten Maßnahmen getroffen werden ●● Sie erhalten in den nächsten Wochen wichtige Experten-Tips und einen Überblick zu diesen Themen: Warenwirtschaft und Inventur, Wareneingang und sonstige Warenbewegungen, Objekt-Sicherung und Videosysteme, AES Warensicherung und Marktprofil, Schulung und Testkauftraining, Detektive und Sanktionen, Kassenprozesse und Mitarbeiterdelikte sowie Revision und Inventurdifferenz-Controlling.