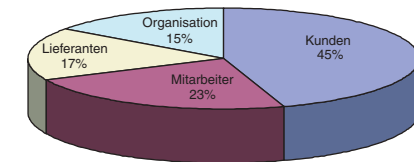


Ursachen von Inventurdifferenzen



Alfred Fuchsgruber

„Die Tasche bitte im Auto lassen“

Die Entwicklung des Ladendiebstahls im deutschsprachigen Einzelhandel bezahlt langfristig der ehrliche Kunde. Die N.E.Team/11 Freunde GmbH aus München bietet Dienstleistungen an, die dies zu verhindern wissen.

Jedes Jahr werden in Deutschland, Österreich und der Schweiz Waren für rund 7 Milliarden Euro gestohlen. Das entspricht fast 1,4 Prozent des Gesamtumsatzes. Anders gesagt, jeder 200. Einkaufswagen wird unbezahlt an der Kasse vorbeigeschoben. Seit Jahren steigt die Zahl der Ladendiebstähle nicht nur auf der Kundenseite kontinuierlich an. Der Handel versucht das Problem Kundendiebstahl mit technischen Systemen in den Griff zu bekommen. Zu den beliebtesten „Invests“ des Handels, die der Kunde bei vielen Filialisten schon unbemerkt auf der Rechnung hat, zählen zum Beispiel elektronische Artikelsicherungen, auch EAS genannt, Spiegel und Überwachungskameras sowie Sicherheitspersonal.

Testdiebstähle als Messinstrument

Testdiebe sind unter uns und keiner sieht sie. Wie reagieren die Mitarbeiter, wenn ein Kunde dabei beobachtet wird, wie er Ware in seine Tasche fallen lässt? Greifen sie ein, werden sie aktiv oder schauen sie weg und an welchen Stellen im Geschäft wird die Ware am häufigsten eingesteckt. Die Ergebnisse der Tests lassen wir in den

Workshop BUST – Business Security Training einfließen.

Mitarbeiter sensibilisieren

Die Schulungen haben das Ziel, Mitarbeiter auf Techniken von Gelegenheitsdieben und professionellen Tätern vorzubereiten. Aber auch rechtliche Fragen werden geklärt, wie zum Beispiel, wann ein Ladendiebstahl vollendet ist und ab welchem Zeitpunkt der Dieb angehalten und aufgefordert werden darf, seine Tasche vorzuzeigen? Nur ein gut geschulter Mitarbeiter ist in der Lage, einen Ladendiebstahl zu erkennen oder sogar zu verhindern.

Thema der Zukunft – Online-Schulungen „Schlauer als die Klauer“

Einmal pro Monat bekommt jede teilnehmende Firma per E-Mail Informationen zu einer bestimmten Diebstahl-Methode geliefert. Im E-Mail-Seminar „Schlauer als die Klauer“ wird genau die Technik und Vorgehensweise mit Hilfe von Kurzfilm oder Fotos vorgeführt, um aufzuzeigen, wie sich Händler vor dem Diebstahl zukünftig schützen können. Detailliert wird auf die Methoden professioneller Diebe und die Vorgehensweise von Gelegenheitstätern eingegangen und es wird erläutert, wie man Trickbetrügern und Taschendieben auf die Schliche kommt. Händlern soll durch Präventivmaßnah-

men geholfen werden, schlauer als die Klauer zu sein. In internen Besprechungen, so genannten Kurz-Workshops, werden diese Maßnahmen visualisiert und vertieft. Das führt zu einer Sensibilisierung, die regelmäßig erneuert wird. Das Thema Diebstahl lässt sich dadurch in den Köpfen der Mitarbeiter verankern.

Mitarbeiterdiebstahl – Problem der Zukunft!

Leider wird nur unter dem Ladentisch die ganze Wahrheit verkauft; bei den meisten Einzelhändlern entsteht der größte wirtschaftliche Schaden durch die eigenen Mitarbeiter. Viele Geschäftsführer sprechen sogar von bis zu 70% des Warenschwunds. Den Ursachen gehen aber die wenigsten wirklich auf den Grund. Das Bundeskriminalamt schätzt den jährlichen Schaden im deutschen Ein-

zelhandel durch Mitarbeiterdiebstahl auf rund 1,6 Milliarden Euro, Tendenz steigend. Der Workshop TTS „Trust the Staff“ ist ein Basisworkshop zur Vermeidung von Mitarbeiterdiebstählen und beantwortet Fragen, die sich darum drehen, ab wann es sich bei einem Mitarbeiterdiebstahl juristisch von einem vollendeten Diebstahl sprechen lässt und wie die weitere Vorgehensweise ist. Durch gezielte Maßnahmen lassen sich bereits bei der Einstellung von Mitarbeitern Fehler vermeiden, um zukünftig den Warenschwund so gering wie möglich zu halten. Es bleibt zu hoffen, dass der Handel sich wieder auf seine Stärken konzentriert, den Mitarbeiter in den Mittelpunkt zu stellen, denn ein guter Verkäufer ist gleichzeitig der beste Schutz vor Diebstahl. Und ein Mensch, der gerne arbeitet, richtet keinen Schaden an.



Alfred Fuchsgruber
Geschäftsführer der N.E.Team
11 Freunde GmbH, München

info@elf-freunde.de
www.elf-freunde.de

