

Lernsituation	
WKE-LF06	Ladendiebstahl verhindern

Situation

Das Sortiment des Spielwarenfachgeschäfts Knoll e. K. umfasst die Warengruppen Kuscheltiere und Puppen, Spiele und Puzzles, Modelleisenbahn, Bauen und Konstruieren, Kostüme und Partyartikel sowie Sport und Outdoor. Bislang setzt das Unternehmen keine Warensicherung und keine abschließbaren Warenträger ein, auch gibt es keine Überwachungskameras. Eine Schulung des Personals zum Thema Ladendiebstahl findet nicht statt.

Sie sind Mitarbeiter/in der **Abteilung Spiele und Puzzles**.

Seit einiger Zeit nehmen die Ladendiebstähle beim Spielwarenfachgeschäft stetig zu. Sie besuchen deshalb mit einem/einer Kollegen/in aus ihrer Abteilung und mit zwei weiteren Kollegen/innen der Abteilung Modelleisenbahn eine vom Einzelhändlerverband organisierte Informationsveranstaltung zum Thema Ladendiebstahl.

Zukünftig sollen Sie vier Ansprechpartner für das Thema Ladendiebstahl im Unternehmen sein und gemeinsam regelmäßig die Mitarbeiter/innen schulen, so dass Ladendiebstähle verhindert werden können.



Aufträge

1. Ergänzen Sie in Partnerarbeit die von Ihrem Vorgesetzten vorstrukturierte Seite für das Mitarbeiterhandbuch (Anlage 2) um das von Ihnen durch das Expertengespräch Erfahrene (Personenkreis, Methoden und Vorgehensweise von Ladendieben – Anlage 1). Diese Seite soll den Mitarbeiter/innen als Nachschlagewerk zum Thema Ladendiebstahl dienen und außerdem zu Schulungszwecken eingesetzt werden.
2. Setzen Sie sich mit einem/einer Kollegen/in aus der Abteilung Modelleisenbahn zusammen (Partnerarbeit). Erläutern Sie unter Zuhilfenahme Ihrer Mitarbeiterhandbuchseite, welche Aspekte des Ladendiebstahls in Ihrem Expertengespräch beleuchtet wurden.
3. Ergänzen Sie Ihre Mitarbeiterhandbuchseite um die Aspekte Ihres/Ihrer Kollegen/in.
4. Verfassen Sie gemeinsam mit Ihrem/Ihrer Kollegen/in eine Handlungsempfehlung für Ihren Vorgesetzten Herrn Knoll und schlagen sie ihm konkrete Maßnahmen zur Verhinderung von Ladendiebstählen vor.

Datenkranz

Anlage 1: Expertengespräch mit Kaufhausdetektiv Tobias Haller

Moderator: Wir freuen uns, dass Sie als Experte uns heute unsere Fragen zum Thema Personenkreis, Methoden und Vorgehensweise von Ladendieben beantworten. Ich stelle Ihnen auch gleich die erste Frage: Aus welchem Personenkreis kommen Ladendiebe?

Tobias Haller: Ladendiebstahl ist zu einem Massendelikt geworden, das sich zum Leidwesen des Einzelhandels leider zunehmend verbreitet. Der größte Teil der Inventurdifferenzen im stationären Handel ist auf Ladendiebstahl zurückzuführen. Ladendiebe kommen aus allen Altersgruppen und Bevölkerungskreisen. Etwa ein Drittel der Diebstähle wird von Jugendlichen und Kindern begangen. Nur selten wird aus wirtschaftlicher Not gestohlen.

Aber nicht nur Kunden werden zu Tätern. Untersuchungen zeigen, dass derzeit etwa 55 Prozent der Inventurdifferenzen den Kunden zuzuordnen sind. Etwa 22 Prozent sind auf Mitarbeiter und etwa acht Prozent auf Lieferanten und Servicekräfte zurückzuführen. Die restlichen Inventurdifferenzen entstehen durch organisatorische Mängel.

Moderator: Gibt es bestimmte Methoden, welche die Ladendiebe anwenden? Welche Art Diebesgut wird gestohlen?

Tobias Haller: Bei den Methoden des Ladendiebstahls kann zwischen geplantem und impulsivem Diebstahl unterschieden werden. Beim geplanten Diebstahl hat der Dieb einen gezielten Plan: Er weiß, welche Ware er beschaffen möchte. Geplanter Diebstahl wird häufig von mehreren Dieben gemeinsam durchgeführt. Gestohlen werden überwiegend Waren von hohem Wert, die sich gut weiter verkaufen lassen oder nach Auftrag gestohlen werden. Der Täterkreis beim geplanten Diebstahl besteht häufig aus professionellen Dieben oder Ladendieben, die bei impulsiven Diebstählen Erfolg hatten.

Beim impulsiven Diebstahl wird ein Kunde erst im Laden zum Dieb. Durch einen Impuls wird er angeregt, die Ware zu stehlen. Impulsiver Diebstahl wird häufig von einzelnen Personen begangen. Gestohlen werden meist Waren von geringem Wert und mit hohem „Impulswert“. Von Rasierklingen bis Kaugummi kommt alles vor. Als Täterkreis kommen hier Angehörige aller sozialen Schichten in Frage.

Moderator: Wie gehen Ladendiebe vor?

Tobias Haller: Es gibt verschiedene Vorgehensweisen. Bei der Versteckmethode verschwinden kleinere Artikel in Taschen, Schirmen, Kinderwägen oder Zeitungen. Teilweise werden auch eingenahte „Spezialtaschen“ oder präparierte Hand- oder größere Umhängetaschen verwendet. Außerdem bieten viele Verpackungen von Waren Versteckmöglichkeiten für andere Artikel. Das „Unterziehen“ von Kleidungsstücken und das Austauschen von Schuhen kann ebenfalls beobachtet werden.

Die Ablenkungsmethode funktioniert besonders gut, wenn mehrere Diebe zusammenarbeiten. Die Diebe verwickeln das Verkaufspersonal in ein Gespräch, setzen sich lautstark mit anderen „Kunden“ auseinander und lenken so das Verkaufspersonal ab, so dass ein Diebstahl ungestört durchgeführt werden kann.

Auch die Überrumpelungsmethode kommt regelmäßig zum Einsatz. Hierbei rechnen die Täter damit, dass sich das Verkaufspersonal überrumpeln lässt. So entnehmen die Täter z. B. während des Kassiervorgangs Geld aus der Kasse.

Moderator: Vielen Dank Herr Haller für die interessanten Informationen!



Anlage 2: Mitarbeiterhandbuchseite

Ladendiebstahl verhindern		
Personenkreis:		
Methoden des Ladendiebstahls:		
	Merkmal	bevorzugtes Diebesgut
Geplanter Diebstahl:		
Impulsiver Diebstahl:		
Vorgehensweise der Ladendiebe:		
Versteckmethode:		
Ablenkungsmethode:		
Überrumpelungsmethode:		
Verdächtiges Kundenverhalten:		
Maßnahmen zum Schutz vor Ladendiebstählen:		
Bauliche Maßnahmen:		
Technische Maßnahmen:		
Organisatorische Maßnahmen:		
Verhalten bei Entdecken eines Diebstahls:		