

Lernsituation	
WKE-LF06	Ladendiebstahl verhindern

Situation

Das Sortiment des Spielwarenfachgeschäfts Holler 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 Modelleisenbahn**.

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 Spiele und Puzzles 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) über das von Ihnen durch das Expertengespräch Erfahrene (verdächtiges Kundenverhalten, Maßnahmen zum Schutz vor Ladendiebstählen – 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 Spiele und Puzzles 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 Manfred Schlüter, Berater und Trainer

Moderator: Herr Schlüter, Sie beraten kleine und mittlere Einzelhandelsunternehmen hinsichtlich Prävention und Aufdeckung von Ladendiebstählen. Herzlich willkommen, wir freuen uns, dass Sie da sind. Unsere erste Frage an Sie: Kann Ladendiebstahl verhindert werden?

Manfred Schlüter: Hundertprozentig verhindern kann man Ladendiebstahl nicht. Aber Ladendiebstähle können verhindert werden, wenn die Gelegenheit zum Diebstahl beseitigt oder eingegrenzt wird. Dies kann durch Abschreckung z. B. in Form von Informationsschildern mit Hinweisen auf die Konsequenzen eines entdeckten Diebstahls erfolgen. Außerdem sind weitere Maßnahmen sinnvoll.

Moderator: Welche weiteren Maßnahmen können Unternehmen ergreifen?

Manfred Schlüter: Zunächst sollten bauliche Maßnahmen ergriffen werden. Verkaufsräume sollten so gestaltet sein, dass alle Gänge und Nischen von zentralen Punkten aus einsehbar sind. Regale sollten trotz ihrer Höhe einen gewissen Überblick erlauben. Die Beleuchtung der Verkaufsräume sollte hell und gleichmäßig sein. Besonders diebstahlgefährdete Waren sollten z. B. in abschließbaren Vitrinen aufbewahrt werden. Für besonders hochwertige Waren sollten Bedientheken mit eigener Kasse eingerichtet werden. Um zu verhindern, dass Kunden Taschen mit in den Verkaufsraum nehmen, bietet sich der Einsatz von Schließfächern im Eingangsbereich an.

Moderator: In der heutigen Zeit gibt es aber doch sicher auch technische Möglichkeiten, Ladendiebstähle zu verhindern?

Manfred Schlüter: Selbstverständlich. Hierzu gehört die elektronische sowie die mechanische Warensicherung durch Ketten oder Stahlseile. Eine elektronische Warensicherung durch sichtbare oder unsichtbare Sicherungsetiketten ist heute nahezu Standard. Hierbei wird bei Näherung des gesicherten Artikels an eine Antenne ein Alarm ausgelöst. Meist befindet sich das Antennensystem zwischen Kasse und Ausgang, um unbezahlte Artikel zu melden. Die Warensicherungsetiketten müssen beim Zahlvorgang vom Kassenspersonal deaktiviert oder entfernt werden. Zum Teil werden die Sicherungsetiketten bereits in das Produkt oder die Verpackung eingearbeitet.

Außerdem erschweren Überwachungseinrichtungen wie z. B. Bewegungsmelder für Neben-, Personal- und Lagerräume, Videokameras und Spiegel die Durchführung eines Diebstahls. Die Installation einer Einrichtung zur stillen Alarmierung von Kollegen oder der Polizei stellt eine weitere sinnvolle technische Schutzmaßnahme dar.

Moderator: Bislang haben Sie nichts zu der Rolle der Mitarbeiter gesagt. Sind die nicht auch wichtig?

Manfred Schlüter: Allerdings. Die Mitarbeiter zählt man zu den organisatorischen Maßnahmen. Hierzu gehört einerseits die Beschäftigung von Ladendieben. Außerdem ist die Schulung des Verkaufspersonals sehr wichtig. Durch richtiges Verhalten können Ladendiebstähle vermieden werden.

Moderator: Was müssen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wissen?

Manfred Schlüter: Wer Ladendiebstahl erfolgreich verhindern möchte, muss zunächst einmal wissen, wie Ladendiebe auftreten, mit welchen Tricks sie arbeiten und wie sich ihr Verhalten von dem eines ehrlichen Kunden unterscheidet.



Wer etwas stehlen möchte, interessiert sich vor allem für seine Umwelt, während ein ehrlicher Kunde seine Aufmerksamkeit auf die Ware richtet. Deshalb sind z. B. Kunden verdächtig, die sich im Laden häufig nervös nach allen Seiten umblicken und sich immer so stellen, dass sie möglichst nicht zu sehen sind, die sehr häufig den Standort wechseln, immer wieder zum selben Regal zurückkehren oder die in auffälliger Haltung durch den Laden gehen, weil sie unter der Kleidung etwas verstecken.

Selbstverständlich muss nicht jeder Kunde, der unruhig im Laden hin und her geht, ein Ladendieb sein. Ein auffälliges Kundenverhalten sollte aber trotzdem grundsätzlich dazu führen, dass ein Mitarbeiter den Betreffenden sofort anspricht und sich nach seinen Wünschen erkundigt, um ihm dadurch zu zeigen, dass er bemerkt wurde.

Moderator: Wie sollte sich das Verkaufspersonal verhalten, wenn es einen Diebstahl beobachtet?

Manfred Schlüter: Generell gilt, dass jeder Diebstahl bewiesen werden muss. Ein Verdacht reicht nicht aus. Wenn sicher ist, dass der Kunde gestohlen hat, dann sollte er ruhig und sachlich angesprochen und gebeten werden ins Büro zu folgen. Weigert sich der Kunde, muss er die Feststellung der Personalien auf der Verkaufsfläche dulden. Ich empfehle, aus Beweisgründen immer weitere Kollegen hinzuzuziehen und keine Vieraugengespräche zu führen. Weigert sich der Dieb oder versucht er zu fliehen, erlaubt das Gesetz die vorläufige Festnahme der Person. In diesem Fall muss dann allerdings unverzüglich die Polizei gerufen werden. Leibesvisitationen sind nicht erlaubt, das darf nur die Polizei. Taschenkontrollen dürfen nur mit Einverständnis des Diebes durchgeführt werden. Prinzipiell entscheidet die Geschäftsleitung, ob eine Tat zur Anzeige gebracht wird.

Moderator: Halten Sie Fangprämien und Hausverbote für erappte Diebe für sinnvoll?

Manfred Schlüter: Ja, beides ist sinnvoll. Fangprämien für das Verkaufspersonal in Höhe von 25 bis 50 Euro für einen erappten Diebstahl sind zulässig und für das Personal ein Anreiz, aufmerksam zu sein. Hausverbote von ein bis zwei Jahren für erappte Diebe halte ich für sinnvoll – auch aus Gründen der Abschreckung.

Moderator: Leider sind wir schon am Ende unserer Gesprächszeit angelangt. Herzlichen Dank an Sie für Ihr Kommen und die spannenden 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:		