

Lernsituation	
WBM-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 Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter der **Abteilung Modelleisenbahn**.

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

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



Aufträge

1. Erstellen Sie eine Seite für das Mitarbeiterhandbuch. Diese Seite soll den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern als Nachschlagewerk zum Thema Ladendiebstahl dienen und außerdem zu Schulungszwecken eingesetzt werden.

Gehen Sie folgendermaßen vor:

- A. Erstellen Sie die von Ihrem Vorgesetzten vorstrukturierte Mitarbeiterhandbuchseite (Anlage 2) um das von Ihnen durch das Expertengespräch Erfahrene (Anlage 1) in Partnerarbeit.
 - B. Setzen Sie sich mit einer Kollegin/einem Kollegen aus der Abteilung Spiele und Puzzles zusammen. Erläutern Sie unter Zuhilfenahme Ihrer Mitarbeiterhandbuchseite, welche Aspekte des Ladendiebstahls in Ihrem Expertengespräch thematisiert wurden.
 - C. Ergänzen Sie Ihre Mitarbeiterhandbuchseite um die Aspekte Ihres Kollegen bzw. Ihrer Kollegin.
2. Verfassen Sie gemeinsam mit Ihrer Kollegin/Ihrem Kollegen eine Handlungsempfehlung, mit der Sie Ihren Vorgesetzten konkrete Maßnahmen zur Verhinderung von Ladendiebstählen vorschlagen.

Datenkranz

Anlage 2: 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: Es gibt aber doch sicher auch technische Möglichkeiten um 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 Ladendedektiven. 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 ertappte Diebe für sinnvoll?

Manfred Schlüter: Ja, beides ist sinnvoll. Fangprämien für das Verkaufspersonal in Höhe von 25 bis 50 Euro für einen ertappten Diebstahl sind zulässig und für das Personal ein Anreiz, aufmerksam zu sein. Hausverbote von ein bis zwei Jahren für ertappte 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 1: 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:		

