

Lernsituation	
WKE-LF06	Ladendiebstahl verhindern

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 Seite über das von Ihnen durch das Expertengespräch Erfahrene (Anlage) in Partnerarbeit.
- B. Setzen Sie sich mit einer Kollegin/einem Kollegen aus der Abteilung Modelleisenbahn bzw. 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.

Lösungshinweis

Schülerabhängige Darstellung, z. B. (bzw. bei Verwendung vorstrukturierter Übersicht):

Ladendiebstahl verhindern	
Personenkreis: <i>alle Altersgruppen, alle Bevölkerungskreise</i>	
Methoden des Ladendiebstahls:	
	Merkmal
	bevorzugtes Diebesgut
Geplanter Diebstahl:	<i>Dieb¹ weiß vorher, welche Ware er stehlen möchte.</i>
Impulsiver Diebstahl:	<i>Dieb wird erst im Laden zum Dieb.</i>
	<i>Waren mit hohem Wert, die sich weiterverkaufen lassen.</i>
	<i>Waren von geringem Wert.</i>
Vorgehensweise der Ladendiebe:	
Versteckmethode:	<i>Kleine Artikel werden in Taschen, Schirmen, Zeitungen, Verpackungen von Waren etc. versteckt. Unterziehen von Kleidung, Umtausch von Schuhen.</i>
Ablenkungsmethode:	<i>Verwicklung des Verkaufspersonals in ein Gespräch, Vortäuschen eines Streits um Verkaufspersonal abzulenken etc.</i>
Überrumpelungsmethode:	<i>Überrumpelung des Verkaufspersonals, z. B. an der Kasse.</i>
Verdächtiges Kundenverhalten: <i>nervöses Umschauen, häufiger Standortwechsel, mehrfache Rückkehr zum selben Regal, auffällige Haltung (Verstecken von Waren)</i>	
Maßnahmen zum Schutz vor Ladendiebstählen:	
Bauliche Maßnahmen:	<i>Gänge/Nischen sollten einsehbar sein, Regale überschaubar, helle Beleuchtung, abschließbare Vitrinen für diebstahlsgefährdete Waren, Einschließen von Taschen.</i>
Technische Maßnahmen:	<i>Elektronische und mechanische Warensicherung, Videokameras, Spiegel, Bewegungsmelder, stille Alarmierungsmöglichkeiten.</i>
Organisatorische Maßnahmen:	<i>Einsatz von Detektiven, Schulung des Personals.</i>
Verhalten bei Entdecken eines Diebstahls: <i>Täter ruhig und sachlich ansprechen und um Mitkommen in Nebenräume bitten. Bei Weigerung Personalien auf der Verkaufsfläche aufnehmen; Zeugen hinzuziehen. Ggf. Täter vorläufig festnehmen und Polizei rufen; Keine Leibesvisitation durchführen, Taschenkontrolle nur mit Einverständnis des Täters.</i>	

¹ Mit den Formulierungen sind stets Personen aller Geschlechter gleichermaßen gemeint; aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird im Folgenden jeweils nur die männliche Form verwendet.

2. Verfassen Sie gemeinsam mit Ihrer Kollegin/Ihrem Kollegen eine Handlungsempfehlung, mit der Sie Ihren Vorgesetzten konkrete Maßnahmen zur Verhinderung von Ladendiebstählen vorschlagen.

Lösungshinweis

Schülerabhängige Empfehlung mit Begründung.

Dabei ist es wichtig, dass die Schülerinnen und Schüler die Informationen aus der Ausgangssituation berücksichtigen (bislang werden keine Warensicherung und keine abschließbaren Warenträger eingesetzt, es gibt keine Überwachungskameras, das Personal wird nicht zum Thema Ladendiebstahl geschult). Weiterhin kann eine Differenzierung bezüglich der verschiedenen Warengruppen sinnvoll sein.