

The magazine for retailers, producers and service providers in equestrian sports

equitrends

Das Magazin für Handel, Hersteller und Dienstleister im Pferdesport

+++ Branchen-News +
+ Neue Produkte +++

GEGEN DIEBSTAHL
Waren sichern

GESUNDHEIT
Effektive
Mikroorganismen

FÜR NOTFÄLLE
SOS-Systeme

NEUE IDEEN/KONZEPTE

Sattelgurte



WARENSICHERUNG IM EINZELHANDEL



Allein im Jahr 2013 betrug der Schaden durch Ladendiebstahl in Deutschland rund vier Milliarden Euro. Um sich vor Dieben zu schützen, setzen Ladeninhaber zunehmend auf Warensicherungssysteme. Ein paar Beispiele stellen wir hier kurz vor.

Weniger Personal, verwinkelte Ladenräume und einfacher Zugriff auch auf teure Produkte machen es Ladendieben gerade in Reitsportgeschäften häufig sehr leicht, Waren zu stehlen. Um sich vor solchen Verlusten zu schützen, bieten sich Warensicherungsanlagen an. Die Frage für viele Ladeninhaber ist dann, welche Systeme gibt es und welches ist am sichersten? Das Funktionsprinzip ist im Grunde bei allen Systemen gleich: Die Artikel werden durch Spezialetiketten gesichert, die nur von berechtigtem Personal entfernt beziehungsweise deaktiviert werden können. Sobald ein Kunde versucht, mit unbezahlter Ware den Laden zu verlassen, wird dies durch einen Alarm angezeigt.

Elektronische Artikelsicherung (EAS)

Auf dem Markt haben sich unterschiedliche Systeme der elektronischen Artikelsicherung (EAS) etabliert, die nach verschiedenen technischen Verfahren arbeiten. Die Empfangsbeziehungsweise Detektionseinrichtungen sind je nach verwendeter Technik als Schleiensystem mit seitlich angeordneten Detektionsantennen, als Bodensysteme, als Überkopfsysteme und als integrierte Systeme (beispielsweise in Schaufensterpuppen) anzutreffen. Als Sicherungsetiketten kommen je nach Grundtechnik Hart-, Klebe- oder Softetiketten in Betracht. Diese werden mit einem speziellen Verschluss und Spezialnadeln an der Ware befestigt. Ein gefahrloses Entfernen der Sicherungsetiketten ist nur mit speziellem Gerät wie etwa einem Spezialmagneten oder mechanischen, pneumatischen oder elektronischen Lösezangen möglich,

bei unsachgemäßen Entfernungsvorhaben nimmt immer auch die Ware Schaden.

Die drei wichtigsten Basistechnologien für EAS sind: die Radiofrequenz-Technik (RF), die elektromagnetische Technik (EM) und die akustomagnetische Technik (AM). Diese Technologien unterscheiden sich hinsichtlich ihrer spezifischen Vor- und Nachteile zwar nur geringfügig, sind untereinander aber nicht kompatibel. Alle bisherigen Versuche, die EAS zu standardisieren und zu einer einheitlichen Technologie zu verschmelzen, sind bisher gescheitert, sodass die drei Varianten unverändert nebeneinander angeboten werden.

Radiofrequenz-Technik

Bei der Radiofrequenz-Technik wird durch Sende- und Empfangstechnik ein räumlich begrenztes Radiofrequenzfeld erzeugt. Für die Detektion – die Auslösung des Alarms – kommen Ein- oder Mehrantennensysteme infrage. Beim Einantennensystem sind Sender und Empfänger kombiniert untergebracht. Damit lassen sich bei Mittelstellung der Antenne Ausgänge in Abhängigkeit der eingesetzten Etiketten bis zu einer Durchgangsbreite von 2,40 m absichern. Aus technischen Gründen ist eine Aneinanderreihung des Einantennensystems nicht möglich, sodass bei größeren Durchgangsbreiten getrennte Sende- und Empfangsantennen montiert werden müssen. Hier lassen sich Ausgänge von zehn und mehr Metern mit vielen Antennen überwachen.

Für die Warensicherung sind alle gängigen Etikettenarten wie Hart-, Soft- und Papieretiketten denkbar. Die Detektion lässt sich weder durch Körperabschirmung noch durch dicke Taschen verhindern. Die RF-Technik hat eine durchschnittliche Detektionsrate,



Mit solchen Klebeetiketten können die unterschiedlichsten Waren gesichert werden.

Hans-Günter Lemke (2)

Ihr Sicherheits-PLUS



»Flexi Motion«
mit SOS-Plakette

Jetzt kostenlos an jeder neuen USG-Sicherheitsweste!

Sie erhalten eine individuelle SOS-Plakette mit PIN und ID für Ihre ausgewählten Angaben, damit Ihnen der Ersthelfer im Ernstfall schnell helfen kann. Hoher Datenschutz gewährleistet.



www.usg-reitsport.de



Sicherungsetiketten werden von diesen Antennen erkannt, sodass das Überwachungssystem Alarm schlagen kann, um das Verkaufspersonal zu warnen.

das heißt eine gute Auslösequalität, und ist universell einsetzbar – nur metallische Waren lassen sich mit dieser Technologie nicht absichern, da hier die Radiowellen eliminiert werden. Die Einsatzschwerpunkte liegen im Textil- und Lederwarenbereich, somit ist die RF-Technik gut für den Reitsporteinzelhandel geeignet.

Elektromagnetische Technik

Dieses Warensicherungssystem basiert auf dem Metalldetektionsprinzip. Ein ausgewähltes Metall sowie eine spezielle Codierung werden von der Elektronik erkannt und lösen einen Alarm aus. Der Nachteil ist die geringe Durchgangsbreite des Antennensystems von 0,8 bis 1 m, die allerdings durch den Einsatz von drei Antennen auf bis zu 2 m ausgedehnt werden kann. Als Sicherungselemente kommen Hartetiketten, bevorzugt Papierklebeetiketten, in unterschiedlichsten Formen zum Einsatz.

Der Vorteil der EM-Technik liegt in der guten Erkennungs- und Auslösungsqualität sowie in der universellen Einsetzbarkeit. Die EM-Absicherung ist insbesondere in den Bereichen EDV, EDV-Zubehör, Tonträger, Videos, Bücher sowie im Schuhhandel anzutreffen. Metallische Gegenstände können mittels EM-Technik nur bedingt gesichert werden.

Akustomagnetische Technik

Bei der akustomagnetischen Technologie senden die Antennen im Ausgangsbereich Ultraschallschwingungen aus. Die Hartbeziehungsweise Klebeetiketten enthalten zwei dünne Metallplättchen, die von den Antennen in Eigenschwingung versetzt werden. Das Sicherungssystem erkennt die Schwingungen des Etiketts innerhalb einer gewissen Erfassungsbreite und gibt Alarm. Bei diesem System beträgt die Durchgangsbreite mit vertikal installierten Antennen im Schnitt rund 2,4 m, eine Aneinanderreihung mehrerer Systeme für beliebig größere Durchgangsbreiten ist aber möglich. Beispielsweise lassen sich mit Bodenantennensystemen unendlich breite Ausgänge abdecken. Zu beachten ist die Druckempfindlichkeit des Papieretiketts bei diesem System, da sich das Schwingungsverhalten unter Druck ändert. Grundsätzlich ist zu sagen, dass bei jeder EAS-Technologie ein Klebeetikett relativ einfach mechanisch manipuliert beziehungsweise entfernt werden kann. Mit den kleinen Klebeetiketten eines AM-Systems können nahezu alle Warenbereiche gesichert werden, selbst metallhaltige Verpackungen einer Parfümerie. Somit ist das System für alle Sortimentsbereiche geeignet, vorrangig im Bekleidungs-, Par-

fümerie-/Drogerie-, Baumarkt-, Media- und Super-/Hypermarktbereich.

Die EAS-Systeme in Vergleich

Die Entscheidung für ein bestimmtes System ist abhängig von der Sicherungsaufgabe, von der Warengruppe, vom Kosten-Nutzen-Aspekt, von den betrieblichen und baulichen Gegebenheiten und insbesondere von den technischen Anforderungen, die der Händler an das System stellt.

Folgende Kriterien sollten bei der Auswahl eines EAS-Systems beachtet werden:

- **Schleusenbreite (Abstand zwischen den Antennen):** Die erforderlichen Breiten hängen von der Zugangssituation im Ladengeschäft ab.
- **Detektionsrate (Wahrscheinlichkeit der Signalerkennung):** Angestrebt wird in der Regel eine Erkennungsrate von 100 Prozent. Die Zuverlässigkeit des Systems hängt oftmals von verschiedenen Faktoren ab, unter anderem von der Schleusenbreite und von der Größe der eingesetzten Sicherungselemente.

- **Fehlalarm (Alarm durch Umweltstörungen oder durch andere Objekte):**

Ein gelegentlicher Fehlalarm kann zwar dem Kunden die Funktionsfähigkeit des Systems demonstrieren, bei häufigen Fehlfunktionen besteht aber die Gefahr, dass Personalakzeptanz und -reaktion abnehmen.

- **Deaktivierungsdistanz:** Für eine komfortable Deaktivierung ist eine gewisse Distanz des Etiketts zum Deaktivator vorteilhaft. Allerdings darf diese Distanz auch nicht zu groß sein, um versehentliche Deaktivierungen zu vermeiden:

Wenn beispielsweise ein paar Reithandschuhe in einer Jacke oder in einem Futtereimer versteckt wurden, sollte nur das Etikett der Jacke beziehungsweise des Futtereimers, nicht aber das der Handschuhe deaktiviert werden.

- **Deaktivierungsquote (Wahrscheinlichkeit der Entschärfung des Etiketts):**

Eine hundertprozentige Deaktivierungsquote ist unabdingbar. Nicht entschärfte Produkte können ansonsten unberechtigte Alarmlösungen in anderen Geschäften auslösen.

- **Reaktivierbarkeit (Möglichkeit, ein bereits entschärftes Etikett erneut zu aktivieren):** Hierbei ist zwischen der gewollten Reaktivierung, zum Beispiel bei zurückgebrachter Ware, und einer ungewollten Reaktivierung, beispielsweise eines in einem Kleidungsstück eingebrachten Etiketts, zu unterscheiden. Bei der akustomagnetischen Technologie können Etiketten bei Rücknahmen bewusst reaktiviert werden und mit der Ware wieder in den Verkauf gehen.

Fazit:

Händler sollten die Entscheidung für ein bestimmtes System neben dem Kostengesichtspunkt letztendlich davon abhängig machen, welches System die für sie wichtigsten Schlüsselkriterien am ehesten erfüllt.

Häufige Tricks

Ladendiebe und Betrüger werden immer kreativer und professioneller. Um Verlusten durch Diebstahl vorzubeugen, ist es besonders wichtig, dass Mitarbeiter im Verkauf zumindest die am häufigsten angewandten Tricks der Langfinger kennen.

Der Klassiker

Die Ware verschwindet direkt in der Einkaufstasche, in großen Manteltaschen oder in weiten offenen Jacken. Diese einfache Methode ist bei sogenannten Gelegenheitsdieben beliebt und kommt in über 90 Prozent der Ladendiebstähle in Deutschland zum Tragen. Vorsicht ist geboten, wenn im wärmeren Frühjahr oder gar im Sommer ein mit dicker Jacke oder Mantel bekleideter Kunde das Geschäft betritt. Solch unpassende Garderobe kann ein Indiz für unlautere Absichten sein.

Der Ablenkungstrick

Beim Ablenkungstrick handelt es sich um eine Methode, bei der in der Regel mehrere Täter Hand in Hand arbeiten. Während eine Person die Aufmerksamkeit des Verkäufers auf sich lenkt, begehen die Komplizen in der Zwischenzeit den Ladendiebstahl. Wer allein auf Diebeszug ist, fragt den Verkäufer nach einem Artikel, der sich nicht im Verkaufsraum, sondern im hinteren Ladenbereich oder im Lager befindet. Sobald der Angestellte den Laden – und sei es auch nur kurz – unbeaufsichtigt

lässt, um das Gewünschte zu holen, greift der Dieb zu.

Der Verwirrtrick

Bei größeren Läden mit mehr Personal ist zur wirkungsvollen Ablenkung schon etwas mehr Einsatz nötig. Der Lockvogel muss gleich mehrere Mitarbeiter in ein lebhaftes Gespräch verwickeln und die geballte Aufmerksamkeit auf sich ziehen. Wenn dies gelingt, kann sich sein Komplize derweil im Laden bereichern. Falls ein Mitarbeiter diesbezüglich Verdächtiges bemerkt oder auch nur ein ungutes Gefühl hat, sollte er unbedingt einen Kollegen darauf aufmerksam machen – mehr Augen sehen bekanntlich auch mehr.

Umpacken

Der betrügerische Kunde packt eine teure Ware in die Verkaufsverpackung eines günstigen Artikels und geht damit scheinbar ordnungsgemäß zur Kasse. Dieser Trick kann bei den verschiedensten Waren zum Einsatz kommen – sie müssen nur in einem gut zu öffnenden Karton angeboten werden. Verkaufspersonal sollte daher immer einen Blick in die Schachtel werfen und prüfen, ob auch das Produkt drin ist, das außen draufsteht. p

Hans-Günther Lemke

Der Handelsberater und Buchautor ist als Berater und Trainer seit 1998 tätig. Er ist Anwendungsberater der Firma ADT Sensormatic.

Info: www.lemke-training.de



Privat

