



Betrüger heute unterwegs sind, ist der Einsatz von professionellen Testkäufern sinnvoll. Nach den Testkäufen oder auch nach höheren Kassendifferenzen sollten Gespräche mit den Mitarbeitern geführt werden.

## DIE TOP TRICKS DER DIEBE IM GARTENMARKT

Die einfache und gebräuchlichste Methode in der kälteren Jahreszeit: Die Ware verschwindet direkt in der Einkaufstasche, in großen Manteltaschen oder weiten offenen Jacken. Diese einfache Methode kommt in über 90% der Fälle zum Einsatz. Vor allem bei sogenannten Gelegenheitsdieben, die aktuell wieder mehr geworden sind. Zudem verschwindet immer mehr in großen Handtaschen oder Rucksäcken. Die beste Art dem entgegenzuwirken sind auch hier aufmerksame Mitarbeiter, die Kunden aktiv ansprechen. Schon eine freundliche Begrüßung kann einem möglichen Dieb signalisieren, dass er wahrgenommen wurde.

Eine weitere Methode ist die „Teuer gegen Billig“ im Karton, bei der der Kunde einen im Karton verpackten Artikel für 9,99€ kauft,

im Karton befindet sich jedoch ein wesentlich hochwertigeres Gerät für 29,99€. Um dem entgegenzuwirken, sollte die Ware an der Kasse in die Hand genommen und der Kartoninhalt kontrolliert werden.

Der „Zupacken-Trick“, also das Verdecken der unbezahlten Waren, stellt einen Warenbetrug dar, würde man den Vorsatz beweisen können, was leider selten möglich ist. Betrüger bereiten diesen Trick meist in unüberschaubaren Ladenbereichen oder in Nebenräumen, wie Kundentoiletten, Restaurant im Markt oder Umkleidekabinen vor. Auch hier zählt die volle Aufmerksamkeit an der Kasse. Der „Einkaufswagen-Trick“ – hier wird unter der Blumenerde im Einkaufswagen beispielsweise eine Zeitschrift oder Samentüten versteckt. Auch bei diesem Trick ist die Aufmerksamkeit der Kassenmitarbeiter gefordert.

Beim „Zeitschrift in Zeitschrift-Trick“ wird beispielsweise ein hochwertiges Gartenmagazin in eine günstigere Zeitschrift gesteckt. Sehr beliebt mit kostenlosen Kundenmagazinen, die häufig „frei herumliegen“. Besser ist es, die kostenlosen Magazine an der Kasse persönlich zu übergeben. Dies hat dann auch eine höhere Wertigkeit für das Magazin. Auch ein beliebter Trick: die Grußkarte in einer Zeitschrift verstecken.

Der „Umetikettier-Trick“ ist strafrechtlich eine Urkundenfälschung, sollte der Betrüger erwischt werden. Um das Umetikettieren zu verhindern, sollten alle Preisauszeichnungsgeräte immer verschlossen aufbewahrt werden und nur für Verkaufsmitarbeiter zugänglich sein. Es kommt auch vor, dass Scanneretiketten vertauscht werden. Hier ist es auch wichtig zu wissen, dass der Preis am Verkaufsregal eine Preisangabe darstellt und nur der Preis in der Kassenanzeige und auf dem Kassenschein rechtlich gilt.

Wichtig ist es, mindestens einmal im Jahr die Kassenanweisung zu aktualisieren und wenn noch keine existiert, eine zu erstellen und diese mit allen Mitarbeitern zu besprechen. Auch der Einsatz von Ladendetektiven in stark frequentierten Geschäftszeiten in der Saison oder an Aktionstagen kann Ladendiebe vom Geschäft fernhalten. Hier sollte sich der Inhaber über die Referenzen des Ladendetektives genau informieren, bevor ein Vertrag gemacht wird.

Auch eine gute und übersichtliche Warenpräsentation im Gartenfachmarkt kann gegen Ladendiebstahl hilfreich sein. Wenn hochwertigere Ware in der dunkelsten Ecke im Geschäft platziert wird, braucht man sich über Verluste nicht zu wundern. Zudem ha-

ben sich Verkaufsregalplatzierungen bewährt, die nicht höher als 170 cm sind. So hat der Mitarbeiter eher die Möglichkeit, auch aus der Entfernung zu sehen, welcher Kunde sich wo aufhält.

## JE HELLER, DESTO BESSER DAS INVENTURERGEBNIS

Zudem sollten Verkaufsräume und Kassengebiete immer hell beleuchtet werden – auch Licht spielt eine nicht unerhebliche Rolle in der Diebstahl-Bekämpfung. Je heller ein Geschäft, desto besser für das Inventurergebnis. Neben den organisatorischen und psychologischen Maßnahmen ist auch die Installation einer Warensicherungsanlage eine gute Ergänzung, um Inventurverluste im Rahmen zu halten. Auf dem Markt haben sich unterschiedliche Systeme der elektronischen Artikelsicherung (EAS) etabliert, die nach verschiedenen technischen Verfahren arbeiten. Deshalb ist es sinnvoll, verschiedene Systeme zu kennen und Vor- und Nachteile abzuwägen.

Auch der Einbau einer Videoüberwachungsanlage ist ein wirksames Mittel, um Geschäftsergebnisse zu verbessern. Am sinnvollsten ist es, schon im Eingangsbereich einen Monitor zu installieren. So sieht der mögliche Ladendieb schon beim Betreten des Marktes, dass er gefilmt wird. Auch in Problembereichen, wie schwer einsehbar Ladenbereichen, im Kassensbereich oder auch in Nähe diebstahlgefährdeter Warengruppen, sollten Kameras installiert werden. Wichtig ist, schon an der Eingangstür darauf hinzuweisen, dass sich im Geschäft eine Videoanlage befindet.

TEXT: **Hans Günter Lemke**, Porta Westfalica

## LADENDIEBE ERKENNEN

### Darauf sollten Sie achten

- › Der Kunde läuft scheinbar ziellos herum, auffällig häufig in verschiedenen Abteilungen.
- › Der Kunde verfolgt die Abläufe im Geschäft und stellt den Mitarbeitern Fragen, um sie in Sicherheit zu „wiegen“.
- › Der Kunde vermeidet bewusst den Kontakt mit Verkaufsmitarbeitern, auch wenn er angesprochen wird.
- › Der Kunde steht länger vor einem Verkaufsregal, sodass nicht zu sehen ist, was er macht.
- › Eine Kundengruppe schirmt sich gegenseitig ab, häufig zu beobachten bei Jugendlichen, aber nicht nur.
- › Zwei Personen trennen sich sofort bei Betreten des Geschäfts und gehen auffällig in verschiedene Richtungen. Hier hilft zur „Abschreckung“ auch, dass der Kunde begrüßt und aktiv angesprochen wird, sodass er sofort merkt, dass er bemerkt wurde.
- › Der Kunde betritt mit mehreren Taschen den Markt – hier gilt es aufmerksam zu bleiben.

### DER AUTOR



#### Hans Günter Lemke

ist seit 1998 als selbstständiger Trainer, Buchautor und Handelsberater tätig.

Zu seinen Kunden gehören namhafte Unternehmen im Einzelhandel, wie auch aus der Industrie. Kontakt: [www.lemke-training.de](http://www.lemke-training.de)