

Diebstahl im Möbelhandel – Erfolgreich vorbeugen- Teil 1



Fakt ist: Im letzten Jahr wurden ca. 360.000 angezeigte Ladendiebstähle registriert. Dies ist sicher nur die „Spitze des Eisbergs“. Hierbei muss mit einer wesentlich höheren „Dunkelziffer“ gerechnet werden, da sicher die meisten Ladendiebstähle nicht erkannt werden, bzw. statistisch nicht aufgeführt werden. Der Verlust der Warenwerte durch Ladendiebstahl wird seit Jahren auf ca. 4- 5 Milliarden Euro geschätzt!

Interessant ist auch der Aspekt, dass im Einzelhandel die Diebstähle in über 50% der bekannten und angezeigten Fälle, Diebstähle von bekannten Kunden, meist sogar von Stammkunden, ausgeführt worden sind. Im Allgemeinen ist es so, dass Ladendiebe aus allen sozialen Schichten und Altersgruppen kommen, wie auch die letzten aktuellsten Zahlen aller Tatverdächtigen der Polizei belegen.

Wann wird am meisten gestohlen?

Es ist auf jeden Fall klar erkennbar, dass der „Trend“ mehr in die späteren Ladenöffnungszeiten geht. Ein weiterer Grund ist sicher auch, dass viele Geschäfte in späteren Ladenzeiten auch weniger Verkaufspersonal zur Verfügung haben.

Außerdem darf nicht vergessen werden, dass viele Mitarbeiter in den Geschäften zum „Feierabend“ hin, unaufmerksamer und unkonzentrierter sind, als in den ersten Stunden zu Beginn ihrer Tätigkeit (was natürlich verständlich ist).

Die Monate mit den höchsten Diebstahlquoten sind März, April, November und Dezember.

Besonders im Elektrofachhandel ist es mittlerweile so, dass gerade im Weihnachtsgeschäft ab Mitte November bis Ende Dezember, über 50% aller angezeigten oder erkannten Ladendiebstähle aufgefallen sind.

Wie erkenne ich denn überhaupt einen „möglichen“ Ladendieb?

Es gibt leider nicht den „typischen“ Ladendieb, der sofort und schnell „auf einen Blick“ beim Betreten eines Geschäfts zu erkennen ist.

Die meisten Ladendiebstähle werden durch die „Gelegenheitsdiebe“ verursacht, die weit über 50 % aller Diebstähle ausmachen.

Wann ist ein Ladendiebstahl „eigentlich“ ein Diebstahl?

Wir unterscheiden:

Vollendeter Diebstahl

Wenn jemand eine Ware unter seiner Kleidung oder mitgeführten Taschen bewusst „versteckt“, die Ware ist also für uns nicht mehr sichtbar ist, dann handelt es sich schon um einen vollendeten Diebstahl.

Versuchter Diebstahl

Wenn jemand eine Ware sichtbar trägt, diese an der Kasse nicht bezahlt und am Ausgang gestellt wird, begibt sich in die Gefahr einer Strafanzeige des „versuchten Diebstahls“.

Die Beweislage ist hier schwieriger, als bei einem vollendeten Diebstahl, da der er�appte Kunde sagen kann, dass er noch bezahlen wollte und dies nur vergessen hat. Hier gibt es oft, auch bei einer Strafanzeige, mildernde Umstände

Wichtig ist eine klare Regelung im Betrieb:

Entweder: Sie sehen einen Diebstahl im Verkaufsraum und beobachten den Dieb, bis er die Kasse passiert und sprechen ihn danach an.

Oder: Bei verdächtigem Verhalten wird der mögliche Dieb sofort angesprochen: „Ich habe gesehen, dass Sie versehentlich etwas in die Tasche gesteckt haben, soll ich den Artikel schon an die Kasse bringen?“

Besser ist Vorbeugung!

Auch Ladendiebe stehen unter „Anspannung“, was sich im Verhalten zeigt.

Auffälliges Verhalten wäre:

- Der Kunde läuft scheinbar ziellos herum und wechselt auffällig häufig verschiedene Abteilungen im Möbelmarkt.
- 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 der Kunde vom Mitarbeiter angesprochen wird.
- Der Kunde betritt unser Geschäft mit mehreren Taschen.

Tipp: Bieten Sie dem Kunden an, seine Taschen an der Info oder Kasse abzugeben, damit keine Missverständnisse aufkommen.

- Zwei Personen trennen sich sofort bei Betreten des Geschäfts. Die Kunden gehen in verschiedene Richtungen.
- Eine Kundengruppe schirmt sich gegenseitig ab, häufig zu beobachten bei Jugendlichen, die vor der Ware stehen.
- Zwei Kunden verständigen sich durch Flüstern oder durch Handzeichen. Es kann das Signal sein: „Die Luft ist rein.“

- Ladendiebe zu zweit bevorzugen die Ablenkung. Besonders in kleineren Geschäften mit wenig Personal können sie nicht alles im Blick haben. Oft ist es so, dass sich ein Kunde beraten lässt, während der andere stiehlt.

Fazit: Regelmäßiges Training und Schulung der Mitarbeiter ist ein absolutes Muss. Häufig sind Ladendiebe besser informiert, als der Mitarbeiter im Fachmarkt. Hans Günter Lemke neben Schulungen auch Seminarbausteine und Bücher zum Selbsttraining an.

Infos zu Schulungen und Webinaren zum Thema unter: www.lemke-training.de