

Erfolgreiches Krisenmanagement Teil 1

Von Hans Günter Lemke/ www.lemke-training.de



Es gibt neben den üblichen Ladendiebstählen und Betrügereien auch noch weitere Gefahren, mit denen sich ein Geschäftsinhaber (eine Inhaberin) auseinandersetzen muss. Auch wenn manche Fälle, zum Glück, nicht häufig im Zoofachhandel vorkommen.

Überfall.

Im Jahr 2021 gab es 32 Fälle von Raubmord in Deutschland. Im gleichen Jahr wurden 802 Fälle von Handtaschenraub, 517 Raubüberfälle auf Tankstellen und 28 Fälle von Raubüberfällen auf Geldinstitute erfasst.

Die meisten Überfälle meist innerhalb einer Stunde vor oder nach Ladenschluss (besondere Gefahr beim Abschließen oder bei der Ladenöffnung).

Hier gibt es verschiedene Möglichkeiten. Nutzen Sie alle Möglichkeiten, Überfälle zu vermeiden.

Was kann man überhaupt zur Vorbeugung tun?

- Geschäftsräume so hell wie möglich gestalten
- Helle Außenbeleuchtung an Aus- und Eingängen
- Bargeldbestand so gering wie möglich halten
- Regelmäßige Abschöpfungen in den Tresor- nicht zu viel Bargeld in den Kassen lassen
- Vermeiden Sie, dass Dritte die Geldbearbeitung beobachten können
- Installieren Sie Überfallmelder, z.B. an sensiblen Stellen, Tresorraum, Kassenplätze, Thekenplatz u.a.
- Auch sinnvoll: Handmelder.
- Immer wieder überprüfen, ob zusätzlich Video oder Einbruchmeldeanlagen ausreichend sind. Auch zusätzliche Attrappen einsetzen.

- Mitarbeiter immer darauf verweisen, auf keinen Fall mit Außenstehenden über Sicherheitsregelungen oder Bargeldaufbewahrung zu reden. Am besten im Arbeitsvertrag festhalten.

Was ist während eines Überfalls zu beachten?

- Bleiben Sie ruhig und verbindlich- versuchen Sie (was schwer genug ist) den Schrecken zu überwinden.
- Keine Provokation oder Gegenwehr.
- Auch keine lauten Hilferufe.
- Folgen (befolgen) Sie allen Weisungen.
- Leben und Gesundheit haben absoluten Vorrang.
- Sind Sie nicht unmittelbar bedroht (oder Ihre Mitarbeiter) lösen Sie „stillen Alarm“ aus.
- Prägen Sie sich wichtige Tätermerkmale ein, so gut es in der Situation geht.
- Wenn Sie den Täter „erkannt“ haben, lassen Sie sich dies nicht anmerken.
- Stellen Sie sich dem Täter niemals in den Weg.
- Leugnen Sie nicht das Vorhandensein von Schlüsseln.

Was sollte nach einem Überfall beachtet werden?

- Helfen Sie zuerst den Verletzten. Oder rufen Sie einen Arzt oder Krankenwagen.
- Alarmieren Sie die Polizei 110 oder überzeugen Sie sich, ob der ausgelöste Alarm angekommen ist.
- Berühren Sie nichts und sorgen Sie dafür, dass alle den Tatraum verlassen. Stellen Sie sofort den Geschäftsbetrieb ein.
- Zeugen und Kunden sollten auf die Polizei warten. Namen und Anschriften einsammeln
- Notieren Sie sich Ihre Beobachtungen.
- Informieren Sie Ihren Vorgesetzten oder/ und die Zentrale.
- Vermeiden Sie alle unnötigen Gespräche, damit Ihre Eindrücke nicht „verwischt“ werden.
- Keine Auskünfte an andere (z.B. Presse oder sonstige Personen).

Richtiges Verhalten bei einer Bombendrohung

In Ihrer Firma liegt eine Bombe – sie geht in 60 Minuten hoch“ – bis zu 1000 derartige Fälle passieren jährlich in Deutschland. Ein echtes Schreckensszenario für jeden Händler.

Glücklicherweise erfolgt nach den meisten dieser Drohungen keine tatsächliche Explosion. Das ist, neben der Furcht vor Imageschäden, auch der Grund, warum in der Presse darüber wenig zu lesen ist.

Allein, diese Erkenntnis hilft nicht weiter, denn die Geschäftsleitung bleibt verantwortlich für das Leben und die Gesundheit von Personal und Kunden, für die Unversehrtheit von Sachgütern und Vermögenswerten und letztlich selbstverständlich auch für das Ansehen des Unternehmens in der Öffentlichkeit. Das bedeutet, sie muss handeln, will sie sich nicht straf- und haftbar machen.

Er muss also wissen, wie sich in solch einem Gefahrenfall in einem Geschäft richtig zu verhalten ist.

Dazu zählt auch das richtige Verhalten bei einer Bombendrohung.

Vorab: Bombendrohungen stellen eine Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung einer Straftat gemäß §126 StGB (Strafgesetzbuch) dar. Sie können aber auch Bestandteil der Durchführung eines Sprengstoffverbrechens sein.

Bombendrohungen werden meist auf telefonischem Wege übermittelt. Andere Formen, wie z. B. die schriftliche oder durch Personen direkt übermittelte Drohung, spielen nur eine untergeordnete Rolle. Hinzuziehen eines zweiten Zuhörers ist sinnvoll.

Erfahrungsgemäß werden anonyme Bombendrohungen häufig von geltungssüchtigen Psychopathen und Betrunkenen, aber auch von Kindern und Jugendlichen, vorgebracht. Die Palette möglicher Zielobjekte und -personen ist unbegrenzt. Tendenziell sind insbesondere medizinische und öffentliche Einrichtungen, bestimmte Unternehmen in der Elektronik-, Chemie- bzw. Rüstungsbranche sowie polizeiliche und militärische Einrichtungen betroffen. Im Einzelnen könnten das beispielsweise Bahnhöfe, Schulen, Banken, Kaufhäuser, Gaststätten, Hotels, Sozialämter und Agenturen für Arbeit, aber auch Theater und Kinos sein.

So vielfältig mögliche Ziele von Bombendrohungen sein können, so vielfältig sind auch die konkreten Handlungsszenarien im jeweiligen Fall. Daher kann es auch keinen allgemein gültigen Maßnahmenkatalog für das Verhalten bei einer Bombendrohung geben. Es kommt immer auf die Umstände des Einzelfalls an. Aus diesem Grund verstehen sich die nachfolgenden Ausführungen lediglich als Handlungsrahmen, in dem die jeweilige orts- und lagebezogene Situation Berücksichtigung finden muss. Die Umsetzung der folgenden Leitlinien obliegt dem jeweiligen Entscheidungsträger des speziellen Objektes.

Grundsätzlich sollten im Falle einer Bombendrohung alle Maßnahmen so abgestimmt sein, dass nach Möglichkeit eine Wirkung in die Öffentlichkeit (Außenwirkung) nicht unnötig ausgeweitet wird. Bei Wahrung einer größtmöglichen Diskretion kann es sogar gelingen, den oder die Täter um das Erfolgserlebnis zu bringen. Damit gelingt es auch zunehmend, Nachahmer und so genannte „Trittbrettfahrer“ von ähnlichen Handlungen abzuhalten.

In der Vergangenheit wurde in Deutschland nur in äußerst wenigen Fällen nach einer Bombendrohung tatsächlich ein Sprengsatz gefunden bzw. gezündet. Dennoch wird dringend empfohlen, bei der Beurteilung der Ernsthaftigkeit von eingegangenen Bombendrohungen und der Entscheidungsfindung für die notwendigen Maßnahmen die Polizei rechtzeitig beratend einzubeziehen.

Unbedingte Voraussetzung für ein qualifiziertes Herangehen ist eine ausreichende Sensibilisierung des Personals für diese besondere Situation sowie die ständige Kommunikation mit der örtlichen Polizei. Nur so gelingt eine objektive und umfassende Einschätzung der Lage. Überzogene oder unzweckmäßige Entscheidungen werden so vermieden.

Hier hilft es, sich Infos von der hiesigen Polizeidienststelle zu holen.

Maßnahmen bei einer Bombendrohung

Das richtige Verhalten beim Eingang einer Bombendrohung ist entscheidend für die spätere Beurteilung der Lage hinsichtlich der Ernsthaftigkeit und der Wahl der zweckmäßigsten Maßnahmen.

Gemäß den vorliegenden Erfahrungen gehen die meisten Bombendrohungen telefonisch ein. Nimmt den Anruf eine geschulte und vorbereitete Person entgegen, kann dies zur Verunsicherung und Verwirrung des Anrufers führen und diesen unter Umständen zu Fehlern (z. B. lange Gesprächsdauer, Nennen des Namens oder Aufenthaltsortes) veranlassen.

Nach Beendigung des Gesprächs sind die vorhandenen Informationen schriftlich festzuhalten und unverzüglich auf dem festgelegten Informationsweg (gemäß Notfallplan) weiterzugeben. Es wird empfohlen, die örtliche Polizeidienststelle immer mit einzubeziehen, da polizeispezifische Informationen in die Beurteilung der Lage einfließen sollten.

**Mehr Infos zu diesen und weiteren Verkaufsthemen im Buch „Erfolgreiche Diebstahlvorbeugung und Inventursicherung“
ISBN 978-3-7541-0398-2**