

SEMINAR / WORKSHOP

Titel des Seminars: Keine Angst vor Ladendieben

Untertitel des Seminars: Mehr Umsatz und weniger Inventurdifferenzen

Seminarbeschreibung:

Im gesamten Einzelhandel summierten sich 2014 die Inventurdifferenzen – bewertet zu Verkaufspreisen – auf 3,9 Milliarden Euro. Handelsexperten schätzen, dass davon rund 2,1 Milliarden Euro auf Ladendiebstähle durch Kunden zurückzuführen sind. Den eigenen Mitarbeitern werden knapp 900 Millionen angelastet und Lieferanten sowie Servicekräften werden etwas mehr als 300 Millionen Euro an Warenverlusten im Jahr zugerechnet. Die restlichen 600 Mio. Euro entfallen auf organisatorische Mängel. Die durchschnittliche Inventurdifferenz beträgt 1 Prozent vom Umsatz, weitere Kosten entstehen durch Investitionen von rund 1,3 Milliarden Euro in Technik und Personal zum Diebstahlschutz. Insgesamt gehen dem Einzelhandel durch Inventurdifferenzen und Investitionen zu deren Vermeidung 1,3 Prozent des Umsatzes bzw. absolut rund 5,2 Milliarden Euro verloren.

Der Jahresbericht „Inventurdifferenzen 2014“ des Einzelhandelsinstitutes (EHI) hat gezeigt, dass der wirksamste Schutz gegen Ladendiebstahl gut informierte und geschulte Verkaufsmitarbeiter sind. Daher verhindern gut trainierte Verkaufsmitarbeiter Diebstahl durch eine diskrete aber bestimmte Ansprache und eröffnen bei ehrlichen Kunden ein erfolgreiches Verkaufsgespräch.

In diesem Training werden Verkaufsmitarbeiter zum Thema Ladendiebstahl sensibilisiert und informiert. Sie lernen die gängigsten Diebstahltricks kennen sowie die wesentlichsten Erkennungsmerkmale von Ladendieben. Sie trainieren sowohl die bestimmte Kundenansprache als auch das Verhalten bei Gefahrensituationen. Nach dem Training leisten diese Mitarbeiter einen wertvollen Beitrag zur Reduzierung von Inventurdifferenzen und einer Verbesserung des Umsatzes.

Dauer des Seminars:

- 4 Stunden (45 min.) plus Pause

Seminarinhalte:

Für Verkaufsmitarbeiter in den Filialen:

- Sensibilisierung für das Thema Schwund / Inventurdifferenzen
- Videoanalyse von Diebstählen
- Aufklärung über Diebstahltricks und Täterprofile
- Verhaltensweisen bei verdächtigen Kunden und in Gefahrensituationen
- Richtiges und sicheres Verhalten selbstbewusster Verkaufsmitarbeiter
- Aktive und aufmerksame Verkaufsmitarbeiter reduzieren Out of Stock Situationen und verbessern den Umsatz durch eine gezielte Kundenansprache
- Rechtliche Grundlagen (einfacher und schwerer Diebstahl)

Gerne sprechen wir mit Ihnen gemeinsam vor Realisierung des Trainings die genauen Inhalte ab und erarbeiten so ein ziel- und teilnehmerorientiertes Trainingsdesign.

(Zur Vorbereitung der Workshops für die Verkaufsmitarbeiter bieten wir auch gerne das inhaltlich gleiche Seminar für Filialleitungen, Revision und Sicherheitsverantwortliche an, so dass in der anschließenden Diskussion spezielle Anforderungen und Wünsche für das Training der Verkaufsmitarbeiter, z.B. auch das Integrieren von unternehmensinternen Dokumenten (Hausverbot/Anhalterrecht/Strafanzeige) aufgenommen werden können.)

Teilnehmernutzen:

Die Teilnehmer lernen:

- die Ursachen für Bestandslücken, Schwund und Inventurdifferenzen entlang der Lieferketten vom Wareneingang bis zur Kasse
- die Tricks der Ladendiebe kennen
- das Erkennen von Ladendieben (Täterprofile)
- Maßnahmen gegen Ladendiebstahl kennen
- Richtiges und sicheres Verhalten bei Ladendiebstahl
- Was ist zu tun wenn ein Ladendieb / Ladendiebstahl entdeckt wird?
- Praxisnaher Umgang mit Kunden, die Ware eingesteckt haben
- Rechtliche Grundlagen praxisnah dargestellt (Diebstahl, Betrug, Urkundenfälschung, Anhalterrechte, Hausverbot), Erstellen einer Strafanzeige gegen unbekannt
- Rechtliche Fragenstellung für das Verkaufspersonal – was darf man?

Nutzen für Ihr Unternehmen:

Gut und professionell geschulte Verkaufsmitarbeiter sind ein sehr wichtiger Bestandteil einer Gesamtstrategie zur Reduzierung von Ladendiebstählen und Schwund entlang von Lieferketten. Durch eine freundliche und bestimmte Ansprache werden potentielle Diebe verschreckt und ehrliche Kunden zum Kauf animiert. So leisten sie einen sehr wichtigen Beitrag zur Profitabilität des Unternehmens.

Lehrmethoden / Didaktik:

- Informationen und Faktenvermittlung
- Analyse von Diebstahlsvideos
- Interaktion und Reflexion eigener Erfahrungen
- Brainstorming, Dialog und Diskussion
- Rollenspiele

Teilnehmerzahl: maximal 15 Personen

Seminarorte: je nach Wunsch des Kunden

Unser Trainer: Alfred Fuchsgruber

Gründer und Inhaber der Agentur N.E.Team GmbH/11 Freunde in München. Der Workshop „Keine Angst vor Ladendieben“ wurde bisher in 6 Sprachen übersetzt. Hinzu kommt noch die Durchführung von 5000 Testdiebstählen in den letzten Jahren. Im Oktober erscheint sein erstes Buch „Die Lizenz zum Klauen“ im Handel.

Unser Kontakt:

Institute for Supply Chain Security GmbH

Hauert 20, 44227 Dortmund

Dr. Ulrich Franke

Tel.: +49 231 3300 9979

Mobile: +49 157 36752704

ulrich.franke@supply-chain-security.org

Vera Busse

Tel.: +49 231 3300 9979

Mobil: +49 178 84 80 792

vera.busse@supply-chain-security.org

www.supply-chain-security.org