

AUSGABE 02 - OKTOBER 2019

# IHR ERFOLG.

DAS MAGAZIN FÜR DIE ERFOLGREICHE ANNAHMESTELLE

Facebook  
für das Geschäft  
clever nutzen

Erfolgreich auf  
dem Land -  
so geht's!

Tipps für  
Ihren Erfolg  
von Rita  
Katharina  
Biermeier

GLÜCKS-  
MOMENTE  
MIT DEM  
AKADEMIECLUB





# Wenn Kunden zu Dieben werden

Es kann so einfach sein. Vor jedem Testdiebstahl überlege ich mir raffinierte Tricks und dann kann ich diese oft nicht einmal anwenden, weil es mir viel zu leicht gemacht wird. Sind Verkäufer durch den teuren Einsatz von elektronischer Warensicherung, Kameras und Spiegel weniger aufmerksam?

»Verlassen Sie sich nicht auf die Technik, denn die beste Diebstahl-Prävention ist aufmerksames Personal!«

Die meisten Diebstähle in Deutschland werden nach wie vor von Gelegenheitsdieben begangen. Diese beginnen zu stehlen, wenn sie sich unbeobachtet fühlen. Also dann, wenn wir Ihnen die Gelegenheit dazu geben. Insgesamt gehen die Zahlen der Ladendiebstähle in Deutschland weiter nach oben. Der Schaden beläuft sich derzeit auf knapp 4 Milliarden Euro jährlich!

## DIEBE IN ZAHLEN

- 54 % diebische Kunden
- 23 % eigenes Personal
- 8 % Lieferanten & Servicekräfte
- 15 % Inventurdifferenzen

Diebstähle, die von Profis und organisierten Banden durchgeführt werden, nehmen ebenfalls weiter zu.

Aber was haben wir Verkäufer mit dem Thema Ladendiebstahl zu tun?

Auch hier höre ich immer wieder den Satz: „Es ist doch nicht meine Aufgabe, Diebe zu erwischen“.

Richtig, es ist nicht die Aufgabe von Verkäufern, die Ladendiebe beim Diebstahl zu erwischen und so lange festzuhalten bis irgendwann die Polizei kommt. ABER die Aufgabe von Verkäufern ist es, den Ladendieb vom Diebstahl abzuhalten!

## INSIDERWISSEN ÜBER DIEBSTAHLTRICKS

### • Der am häufigsten angewandte Trick:

Die Person kommt schon mit einer Sicherung in den Laden und sagt dem Verkaufspersonal gleich am Eingang, dass die Einkaufstasche schon während der ganzen Shoppingtour an den Türen „piept“. Kaum ist der Dieb mit dieser Masche im Laden, bedient er sich fleißig und sagt beim Hinausgehen: „Sie wissen ja Bescheid“, und deutet auf die Tüte – mit der falschen Sicherung ... und dem Diebesgut.

### • Der Klassiker unter den Diebstahltricks:

Der Dieb kommt mit einem Hohlkörper, wie zum Beispiel Toilettenpapier, Küchenrolle oder einer Tasche mit doppeltem Boden in den Laden und steckt das Diebesgut in den Hohlraum.

### • Der Profi-Trick:

Die Person kommt in den Laden und verwickelt das Personal in ein nettes Gespräch à la: „Ach Sie Arme/r, ich habe auch schon einmal im Verkauf gearbeitet – ich weiß das noch. Es ist ganz schön anstrengend, so lange zu stehen, oder? ...“. Die Person findet den vermeintlichen Kunden sehr nett und es entsteht automatisch eine vertrautere Atmosphäre. Durch dieses Vertrauen lässt das Verkaufspersonal die Person „freier“ herumschauen, wodurch diese wiederum mehr Gelegenheiten findet, etwas mitzunehmen.

### • Der Loseklau-Trick:

Der Kunde sagt den Kauf eines Loses an und verlangt gleichzeitig einen Artikel, für den sich das Personal abwenden muss. Der Kunde nimmt mehrere (aneinanderheftende) Lose in der hohlen Hand aus der Losbox, zeigt aber nur zeigt aber nur ein Los her. Nun hat der Kunde ein Los bezahlt und X Lose geklaut.

## LADENDIEBSTAHL VERHINDERN? SO GELINGT ES:

- Den Kunden wahrnehmen (Blickkontakt).
- Dem Kunden das Gefühl geben „ich bin gerne für dich da“ (nicht aufdringlich).
- Den Kunden im Auge behalten (falls Fragen auftauchen).

### FAZIT:

**Kundenorientiertheit wirkt sich vorbeugend gegen Ladendiebstahl aus.**

## AUTORIN



**Rita Katharina Biermeier**

20 Jahre Erfahrung auf sämtlichen Hierarchiestufen des Einzelhandels gepaart mit der Kompetenz als qualifizierte Trainerin. Ihre Seminare in der LOTTO-Akademie haben eine klare Mission: Am Ende gewinnen alle Beteiligten – Geschäftsinhaber, Mitarbeiter und Kunden.

Unsere Dozentin im Portrait auf S. 22



UNSER SEMINARTIPP:

**LADENDIEBSTAHL  
ERFOLGREICH VORBEUGEN**