

Anwenderhandbuch für Warensicherungsanlagen

Themenübersicht

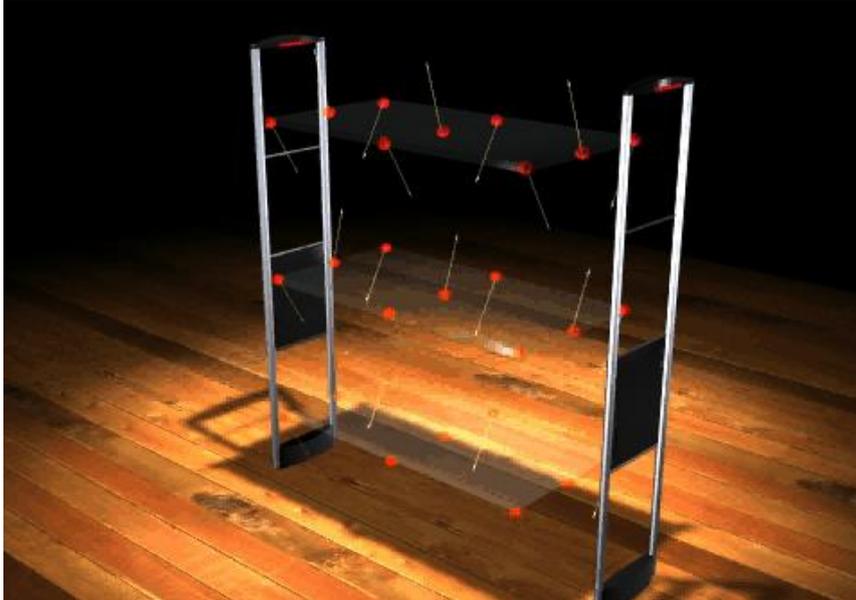
- Die Warensicherung: Ziel & Nutzen
- Die Komponenten einer Warensicherung
- Etikettierungsrichtlinien
- Signalgebung: Verhaltensregeln
- Gesetzestexte: Was dürfen wir & was nicht?
- Fehlalarm: Was tun?

Die Warensicherung: Ziel & Nutzen

- Das Warensicherungssystem dient in erster Linie der Prävention
- Ehrliche Kunden bleiben ehrlicher und Gelegenheitsdiebe werden abgeschreckt
- Die Inventurdifferenz wird beherrschbar

Die Komponenten einer Warensicherung

System – Antennen



Hartetiketten

- Besonders hohe Prävention durch Kombination aus Hart- und Tintenetikett
- Ideal für Ware, die nicht beschädigt werden darf (z.B. Sicherung im Knopfloch)



Die Komponenten einer Warensicherung

Warensicherungszubehör

- Etikettenlöser: Ein spezieller Löser ermöglicht das Lösen der Nadel aus dem Etikett.

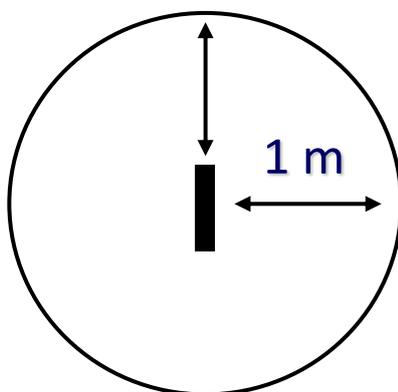


- Abschirmungen: Abschirmungen dienen dem Zweck, die Ware in unmittelbarer Nähe des Systems gesichert zu präsentieren.



Regel:

In 1 m Radius rund um die Antenne darf sich keine gesicherte Ware befinden es sei denn, es ist eine Abschirmung installiert !



Etikettierungsrichtlinien

Grundregeln:

Zwei wichtige Regeln vorab:

1. Beschädigen Sie niemals die Ware beim Anbringen des Etikettes
2. Vergessen Sie nie, ein Hartetikett von der bezahlten Ware zu entfernen

Etikettierungsrichtlinien

Die Etikettierungsrichtlinien regeln:

- Welche Ware?
 - Mit welchem Etikett?
 - An welcher Stelle soll gesichert werden?
-
1. Gleiche Ware sollte aus Gründen der Warenpräsentation immer mit dem gleichen Etikett gesichert werden.
 2. Gleiche Ware sollte immer an der gleichen Stelle gesichert werden, damit
 - an Kasse nicht nach den Etiketten gesucht werden muss. Auf diese Weise wird auch sichergestellt, dass möglichst selten vergessen wird Etiketten zu entfernen.
 - eine saubere Warenpräsentation gewährleistet ist

Etikettierungsrichtlinien

Das Warenbild



Etikettierungsrichtlinien

... die richtige Platzierung



Grundsätzlich gilt:

Überall dort, wo es möglich ist, sollte das Etikett direkt in der Ware platziert werden, um zu verhindern, dass durch Auftrennen der Naht das Etikett entfernt werden kann.

Bitte niemals:

- An Wäsche- oder Preisetiketten
- Reißverschlüssen oder losen Bändern



Etikettierungsrichtlinien

Jeans/Hosen



Die Sicherung wird in der rechten Tasche der Hose, unterhalb der Naht angebracht.

Pullover / Jacken/Strickwaren



Pullover sollten an der rechten Seite, ca. eine Handbreit über dem untere Saum, neben der Naht gesichert werden.

Etikettierungsrichtlinien

Wäsche



Auch bei Wäsche gilt: verbinden sie das Etikett möglichst fest mit der Ware. Bei feinen Materialien (Viskose/Seide) sichern sie in der Naht.

Sets



Bei Sets, Schlafanzügen, Mehrfachpackungen Slips, etc., sollten grundsätzlich alle Artikel mit einem Etikett gesichert werden, wenn diese nicht anprobiert werden. **Ausnahme:** sind gefaltete Schlafanzüge, um diese schnell aufbügeln zu können, wird hier nur das Oberteil gesichert. Die Hose wird dann beim aufbügeln nachgesichert.

Etikettierungsrichtlinien

Blusen / Tops / Hemden



Herrenhemden / Damenblusen werden wie Pullover, rechts, seitlich in der Naht, eine Handbreit über dem Saum gesichert.

Basic T-Shirts



T-Shirts werden aufgrund der fehlenden Seitennaht, rechts, am Ärmelansatz in der Naht gesichert.

Etikettierungsrichtlinien

Strampelanzüge



Strampelanzüge werden aus Gründen des schnelleren Handlings am oberen Ende, im Material gesichert.

Sets



Bei Sets, T-Shirt und Strampler werden beide Teile zusammen, rechts, seitlich mit einem Etikett gesichert.

Etikettierungsrichtlinien

Goretex / Regenjacken / Skikleidung



Hier wird wenn möglich im Reißverschlussband gesichert.
Bei Jacken am oberen Ende, um das anprobieren zu ermöglichen. Bei
Hosen in der rechten Tasche.

Etikettierungsrichtlinien

Gürtel & Accessoires



Taschen



Taschen und Rucksäcke werden, wenn möglich, im Reißverschlussband gesichert.

Etikettierungsrichtlinien

Accessoires



Bei Schals, besonders bei dünnen, leichten Materialien sollte die Sicherung erst durch das Wäscheetikett und dann durch das Material des Schals befestigt werden, um ein „Verziehen“ des Materials zu verhindern.

Stofftiere



Stofftiere werden einfach durch den Stoff, am Beispiel durch das rechte Ohr gesichert

Etikettierungsrichtlinien

(Kinder-) Schuhe



Schuhe sollte auch, falls vorhanden in der Reisverschlussnaht gesichert werden. Immer am oberen Ende, um eine Anprobe zu ermöglichen.

Etikettierungsrichtlinien

VORSICHT:

Bei einer Reihe von Textilien kann es aufgrund der Beschaffenheit des Materials beim Anbringen der Nadel zu Beschädigungen kommen.

Dies ist unbedingt zu vermeiden !

VORSICHT LEDER !



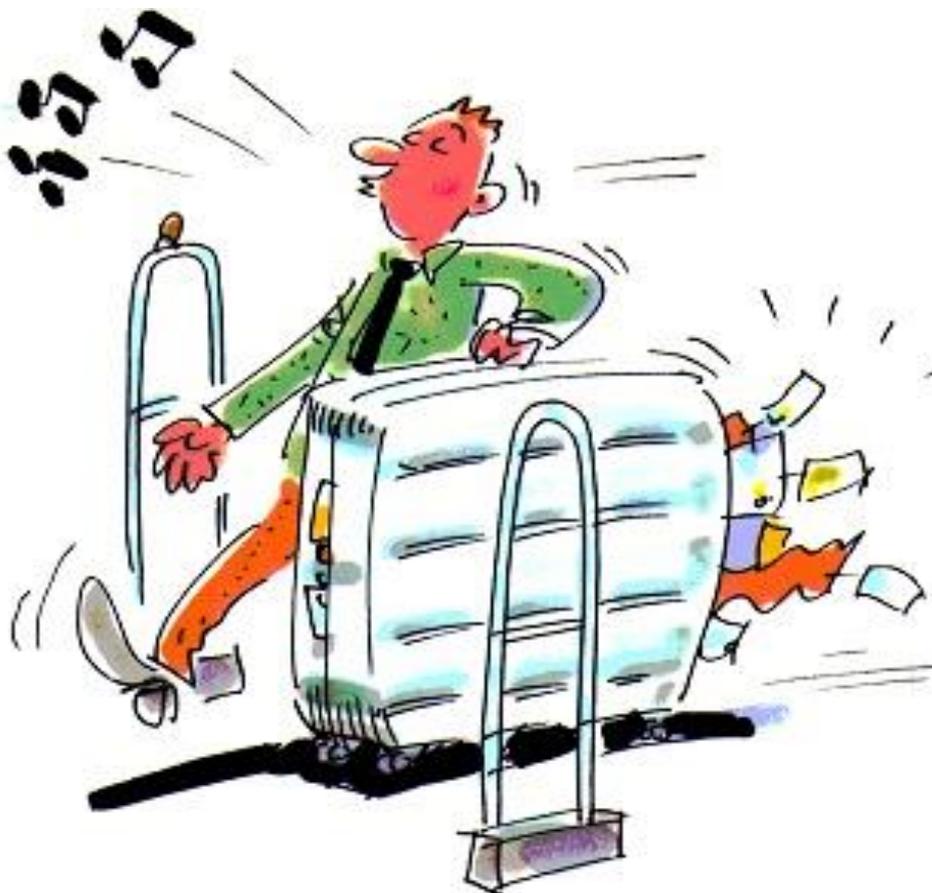
Hier muss unbedingt in einer Naht, dem Reißverschlussband o.ä. gesichert werden, um die Beschädigung des Materials zu vermeiden.

Signalgebung: Verhaltensregeln

Einige Regeln zum Umgang mit Ladendieben und dem Vorgehen bei Signalauslösung!

Worauf Sie achten sollten:

- Personen, die sich auffällig benehmen
- Personen mit großen Taschen oder Aluminiumkoffern



Signalgebung: Verhaltensregeln

Kundenfragen

Ihre Antworten entscheiden mit über den Erfolg des ganzen Systems:

- Erklären Sie dem Kunden auf gar keinen Fall die Funktionsweise des Systems
- Sprechen Sie auf gar keinen Fall über „versteckte“ Sicherheitsetiketten, z. B. über Klebeetiketten
- Antworten Sie kurz und bündig: „Es handelt sich um eine Warensicherung!“

Ein Signal wird ausgelöst...

...wie verhalten Sie sich ?

Höflichkeit, Zuvorkommenheit, Freundlichkeit und Fingerspitzengefühl gegenüber Kunden sind die Visitenkarte Ihres Hauses. Dies gilt auch und vor allem im Falle einer Signalauslösung.

Signalgebung: Verhaltensregeln

Ein Signal wird ausgelöst...

Grundsätzlich gilt: Der Kunde ist so lange ein ehrlicher Kunde, bis das Gegenteil erwiesen ist !!!

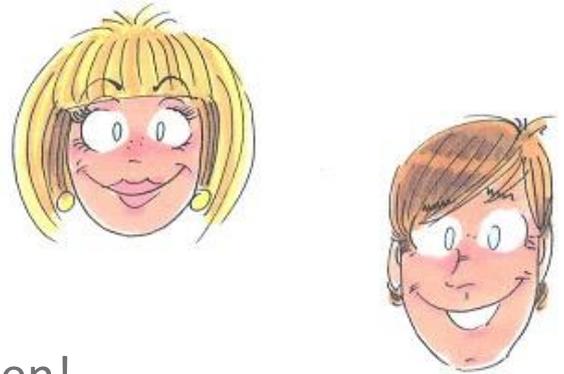
Das beste ist in jedem Fall: Sie verhalten sich nach den folgenden drei Grundregeln:

1. Nie mit mehreren Kollegen den Kunden drohend einkreisen
2. Niemals überfallartig auf den Kunden drauflos rennen; nach dem Motto: „Haltet den Dieb“
3. Nie mit lauter Stimme den Kunden erschrecken und die Umstehenden aufmerksam machen.



Signalgebung: Verhaltensregeln

Ein Signal wird ausgelöst...



Freundlich lächeln und höflich bleiben!

Merksatz

Der Kunde sollte nie das Gefühl bekommen, des Diebstahls beschuldigt zu werden!

Signalgebung: Verhaltensregeln

Merksätze für die Ansprache im Signalfall:

Der Kunde sollte nie das Gefühl bekommen, des Diebstahls beschuldigt zu werden.

Um dies zu vermeiden prägen sie sich die folgenden Sätze ein:

Merksatz Nr. 1:

„Verzeihen Sie bitte, uns ist ein Fehler passiert. Wir haben vergessen, das Sicherungsetikett von Ihrer Ware zu entfernen. Kommen Sie bitte mit zur Kasse (oder „zum Packtisch“), damit wir das nachholen können.“

Merksatz Nr. 2:

„Es tut mir wirklich leid, dass uns dies passiert ist. An welcher Kasse (oder „In welcher Abteilung“) sind Sie bedient worden? Darf ich mal den Kassensbon sehen?“

Signalgebung: Verhaltensregeln

Ausreden

Lassen Sie sich nicht verunsichern !!!

Auf gar keinen Fall lösen

- Schlüssel,
- Kinderwagen,
- Rollstühle
- etc...

ein Signal aus !!!

Signalgebung: Verhaltensregeln

Ein Kunde türmt...



Auf gar keinen Fall:

Wild schreiend hinter ihm herrennen. Das stört nicht nur den Geschäftsablauf im Hause, es bringt erfahrungsgemäß auch nicht viel.

Der „Kunde“ hört und sieht, dass Sie hinter ihm her sind. Je schneller und lauter Sie ihn verfolgen, um so schneller taucht er unter. Gehen Sie also davon aus, dass Sie ihn so nie kriegen. Es sei denn, Sie treiben Hochleistungssport.

Viel richtiger und effektiver:

Immer die Ruhe bewahren. Der fliehende „Kunde“ kommt ohnehin so schnell nicht wieder, da er damit rechnen muss, wiedererkannt zu werden. Lassen Sie ihn laufen.

Ein Kunde ist überführt

Wichtig:

Lassen Sie sich nicht auf Diskussionen ein.

Folgen Sie den Regeln, die Ihr Unternehmen für diesen Fall aufgestellt hat!!!



Was dürfen wir und was nicht?

Sie dürfen im Alarmfalle...

... fragen, ob Sie z.B. in Die Tüte schauen dürfen. Sie dürfen niemanden gegen seinen Willen durchsuchen !

... falls ein potentieller Ladendieb flüchten möchte, diesen so lange festhalten, bis die Polizei eintrifft. Dies ergibt sich aus:

§ 127 StPO – Jedermannsrecht

Wird jemand auf **frischer Tat** betroffen oder verfolgt, so ist, wenn er der **Flucht verdächtig** ist, **oder** seine **Identität** nicht sofort festgestellt werden kann, **jedermann** befugt, ihn auch ohne richterliche Anordnung vorläufig festzunehmen.

Fehlalarm: Was tun?

Was tun bei defekter Anlage ?

Bitte kontrollieren Sie, bevor Sie einen Techniker beauftragen, die Anlage anhand der folgenden Checkliste

Gibt es Alarm ohne Kundenkontakt ?

- Befindet sich gesicherte Ware in der Nähe ?
- Befindet sich ein Etikett in der Nähe ?
- Hat sich die Ladeneinrichtung geändert ?
- Gibt es Alarm beim Öffnen / Schließen der Tür ?
- Gibt es Alarm bei Betreten der Filiale?
- Fremdetiketten ?

Wurden alle Fragen mit „nein“ beantwortet, oder treten andere Probleme auf, melden Sie sich bitte bei Ihrem Filialservice:

Tel.: +43 2236 677240-0