

Предотвращение потерь в торговом зале магазина



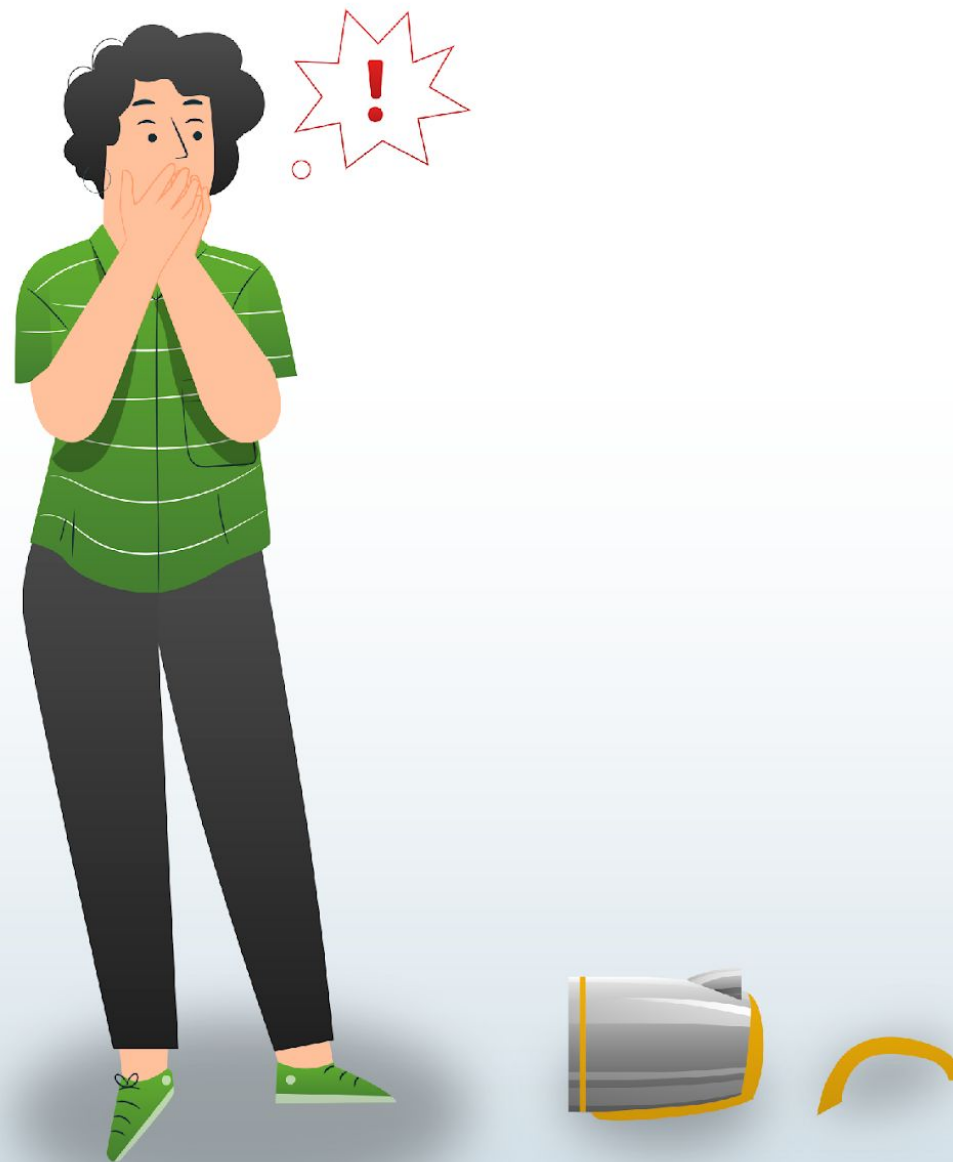
Про смысл

Слаженные действия всего персонала магазина по предотвращению потерь в торговом зале позволяют минимизировать риски в торговом зале и снизить потери магазина.



Где могут произойти потери в торговом зале магазина?

1. При хищении товарно-материальных ценностей персоналом магазина;
2. При краже покупателями/посетителями магазина;
3. При отсутствии реакции со стороны персонала магазина на срабатывание противокражных рамок на выходящих из магазина покупателей (при условии работы магазина без физ. охраны);
4. При порче товара покупателями (поломка/бой).



Хищения персоналом магазина

Хищения товарно-материальных ценностей сотрудниками магазина и сотрудниками офиса компании Галамарт – это уголовно наказуемое преступление.

При установлении факта хищения, участия в мошеннических действиях, пособничестве, не зависимо от степени содеянного:

- ✓ К расследованию подключаются сотрудники полиции/СК;
- ✓ Сотрудник, совершивший преступление подлежит увольнению по статье, с внесением соответствующей записи в трудовую книжку.



Кражи магазинными ворами

	Клептоманы	Шоплифтеры	Профессионалы	Воры-карманники
Кто это?	Люди с психическим расстройством.	Молодые люди (15 – 30 лет), дети, которыми движет азарт, острые ощущения, спор и жажда бесплатной наживы.	Профессиональные магазинные воры с многолетним стажем.	Профессиональные воры. Крадут из карманов и сумок покупателей.
Распространённость	10%	45%	5%	40%
Особенности	Абсолютно отсутствует опыт краж, попадают в 99% случаях на сработке противокражных рамок.	Минимально готовятся к краже (снимают датчики), но, поскольку, не являются профессионалами, не могут предусмотреть всех рисков и попадают на сработке рамок (40%), замечает персонал магазина (60%).	Сфера интересов: дорогие вещи (премиум бытовая техника и электроинструмент). Тщательно готовятся к преступлению (сумки с дном, магниты). Перед кражей несколько дней наблюдают – просто заходят в магазин, если риски превышают ожидания, то от кражи откажутся.	Как правило, по одному не работают. Тщательно скрывают лица. Цель: кошельки, мобильные устройства. Выявляются посредством видеонаблюдения.

Вывод: поскольку для профессионалов наши магазины не представляют интереса, с остальными категориями можно и нужно работать.

Общие принципы по предотвращению краж посетителями в магазине (что делать?):

- ✓ Обращать внимание на покупателей в торговом зале, наблюдать и выявлять потенциальных воров лучше чем бежать сломя голову на сработавшую противокражную рамку на входе;
- ✓ Устанавливать простой приветственный контакт с покупателями, особенно с подозрительными (чем больше приветственных контактов, тем меньше краж);
- ✓ Обращать внимание на товары находящиеся на торговом оборудовании не на своем месте выкладки, особенно в местах близких к входу в торговый зал;
- ✓ Обращать внимание на пустые коробки из под товара в местах выкладки, незамедлительно сообщать об этом заместителю управляющего, пустую коробку отдать старшему кладовщику для проверки на недостачу и списание;
- ✓ Проверять работоспособность противокражных рамок и датчиков, обращать внимание на отсутствие противокражной защиты на товаре на котором такая защита должна быть, при необходимости корректировок давать обратную связь об этом заместителю управляющего;
- ✓ Реагировать на каждую сработку противокражных рамок, устанавливать контакт с подозреваемыми и выяснять причину сработки. При подтверждении кражи, вызывать сотрудников ЧОП/полицию;
- ✓ Регулярно информировать персонал магазина о ТОП украденных товарах;
- ✓ Регулярно отрабатывать с персоналом реагирование на сработку противокражных рамок, ведение/наблюдение за подозреваемыми в торговом зале и задержание.



Премирование сотрудников за предотвращение краж:

- ✓ Каждый сотрудник магазина, включая УМ, должен активно участвовать в предотвращении хищений ТМЦ;
- ✓ При задержании подозреваемого в краже посетителя премия составляет 50% от суммы предотвращенной кражи, но не менее 300 руб. (магазин с охраной), не менее 500 руб. (магазин без охраны) и не более 1000 руб.;
- ✓ При задержании подозреваемого в краже сотрудника магазина премия составляет 70% от суммы предотвращенной кражи, но не менее 1000 руб. и не более 2500 руб.;
- ✓ При задержании подозреваемого в краже УМ/РУ премия составляет 100% от суммы предотвращенной кражи, но не менее 1500 руб. и не более 5000 руб.



Выявление воров:

Обращать внимание на покупателей, поведение которых отличается:

- ✓ Бесцельное передвижение;
- ✓ Постоянная оценка ситуации;
- ✓ Перекладывание товара;
- ✓ Неоднократное посещение зон, где отсутствует персонал или средства слежения;
- ✓ Поиск на товаре средств защиты.

Особое внимание посетителям:

- ✓ Специально отвлекающим внимание, входящие в контакт с персоналом;
- ✓ В свободной и неброской одежде, не соответствующей погоде и сезону;
- ✓ С колясками и детьми;
- ✓ Группам;
- ✓ Несовершеннолетним;
- ✓ Группам несовершеннолетних.



Алгоритм действий при обнаружении факта кражи посетителем:

1

Не мешать посетителю, следить, чтобы посетитель не избавился от товара. Сообщить о факте кражи Контролеру, Управляющему магазина или заместителю управляющего магазином. Посетитель, подозреваемый в краже, не должен оставаться без наблюдения до самого выхода. Для этого подключите к наблюдению других сотрудников.

2

После пересечение линии касс – остановить покупателя, только в случае срабатывания противокражной рамки или 100% уверенности, что кража совершена, и украденный товар находится у посетителя. Пересечение линии касс с неоплаченным товаром квалифицируется как покушение на хищение. Вызов полиции при этом обязателен.

3

Объяснить причину задержания.

4

Необходимо вызвать группу быстрого реагирования и полицию.

5

Дальнейшие действия по работе с подозреваемым проводит УМ или ЗУМ.



Порядок действий при срабатывании противокражных ворот (СБ-01):

Когда при выходе посетителя из магазина происходит срабатывание противокражных ворот, сотрудник, если рядом нет контролера, должен требовательно в вежливой форме попросить посетителя остановиться и предложить посетителю проверить у себя наличие неоплаченного товара. Например, в сумке, в которой предположительно находится неоплаченный товар. Желательно при этом указать вид товара и место, куда товар был спрятан (такой товар можно выявить заранее, в ходе наблюдения за посетителем). В дальнейшем необходимо действовать исходя из следующих вариантов развития ситуации: (см след слайд).

СБ-01

Организация безопасности магазина

Владелец бизнес-процесса – Региональный специалист СБ
07.10.21



Порядок действий при срабатывании противокражных ворот (возможные варианты развития ситуации):

Посетитель добровольно показывает неоплаченный товар:

Это дает основание для вызова полиции и подачи заявления для возбуждения дела по факту кражи или мелкого хищения.

Посетитель пытается покинуть магазин:

Сотрудник громким голосом и показным движением в сторону посетителя дает понять, что якобы хочет его остановить. При этом, физический контакт с целью задержания посетителя запрещен.

Внимание! Большое количество сработок противокражных ворот происходит не в случае хищения, а в результате неправильных действий сотрудника кассы – забыл снять жесткий датчик, не деактивировал мягкий датчик.



Выявление краж совершенных детьми:

- ✓ При выявлении краж малолетними посетителями останавливать **ДЕТЕЙ** нужно только словесным обращением корректной воспитательной формы, при взаимодействии с детьми не применять физическую силу и/или психологическое воздействие, без промедления вызвать полицию;
- ✓ Общаться при свидетелях и под камерой видеонаблюдения, при невозможности попросить вести запись на мобильное устройство;
- ✓ Запрещено обвинять нарушителя в содеянном, выражать в устной или любой другой форме свое отношение к нему, цитировать статьи закона и существующих нормативных документов, угрожать или оказывать какое-либо физическое воздействие.



Действия при причинении материального ущерба магазину (СБ-03)

В случае материального ущерба магазину по вине посетителя, работники магазина должны предложить посетителю возместить причиненный ущерб. Правовые основания в соответствии с п.1 ст. 1064 ГК РФ: Вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред.

Возможные ситуации:

- ✓ Если посетитель добровольно согласен возместить ущерб, то возмещение оформляется как купля-продажа товара;
- ✓ Если посетитель отказывается возмещать ущерб, необходимо исходить из следующего: ст. 1064 ГК РФ: лицо, причинившее вред, освобождается от возмещения вреда, если докажет, что вред причинен не по его вине.

