



ΚΛΟΠΕΣ στην λιανική πώληση

Το πρόβλημα και οι λύσεις



www.odesus.gr



Οδέσους ΑΕ



ΑΝΤΙ ΠΡΟΛΟΓΟΥ

2

Η Οδέσους ΑΕ, από το 1993 που ιδρύθηκε, είναι από τους πρωτοπόρους στην αντικλεπτική τεχνολογία προστασίας εμπορευμάτων, με εξειδίκευση για κάθε κατηγορία επιτηδεύματος λιανικής.

Η πείρα και η γνώση όλων αυτών των ετών συγκεντρώθηκε σ' αυτή την έκδοση, ώστε να δημιουργήσει ένα περιεκτικό οδηγό που θα κατευθύνει κάθε επαγγελματία.

Αποτελεί πολύτιμο εργαλείο προσφέροντας απλές οδηγίες για όλα όσα μπορεί να κάνει αποτρέποντας τις κλοπές και μειώνοντας το κόστος αυτών, στο κατάστημά του.

Το παρόν έντυπο δεν αποτελεί κατάλογο προϊόντων και όλα τα αναγραφόμενα πρέπει να ληφθούν απλά ως οι κατευθυντήριες γραμμές, που ο κάθε επιχειρηματίας μπορεί να χρησιμοποιήσει, να αλλάξει και να βελτιώσει, για να ταιριάξουν με της ανάγκες της επιχείρησής του.

“Οι κλοπές στα καταστήματα είναι ένα μεγάλο πρόβλημα για το Λιανικό Εμπόριο. Ευθύνονται για πάνω από το ένα τρίτο των συνολικών απωλειών.”

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

SHOPLIFTING - ΤΟ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟ	4
ΕΣΕΙΣ ΕΧΕΤΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΜΕ ΤΙΣ ΚΛΟΠΕΣ;	6
ΠΟΣΟ ΜΟΥ ΚΟΣΤΙΖΟΥΝ ΟΙ ΚΛΟΠΕΣ;	7
ΕΝΤΟΠΙΣΤΕ ΤΟΝ ΚΛΕΦΤΗ	9
ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΝΟΥΝ ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΜΟΥ ΓΙΑ ΝΑ ΑΠΟΤΡΕΨΟΥΝ ΤΙΣ ΚΛΟΠΕΣ;	12
ΤΙ ΜΠΟΡΩ ΝΑ ΚΑΝΩ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΔΙΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΤΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ;	13
ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΟΗΘΗΣΕΙ Η ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ;	14
ΤΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΟΙ ΚΛΕΦΤΕΣ;	15
ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΣΥΝΤΑΓΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗΣ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΑΠΩΛΕΙΩΝ;	21
ΥΠΑΡΧΕΙ ΚΑΤΙ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΠΟΥ ΜΠΟΡΩ ΝΑ ΚΑΝΩ;	22
ΛΙΓΑ ΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΛΥΣΕΙΣ ΜΑΣ	23

3

ΠΟΙΟΙ ΕΙΜΑΣΤΕ;

Η εταιρία Οδέσους ΑΕ ιδρύθηκε το 1993 με στόχο να καλύψει όλο το φάσμα της ηλεκτρονικής προστασίας των εμπορευμάτων μιας επιχείρησης έναντι των κλοπών, τόσο από πελάτες όσο και από το προσωπικό.

Αντιπροσωπεύει και συνεργάζεται με αναγνωρισμένους οίκους του εξωτερικού και της εγχώριας αγοράς και είναι η αποκλειστική αντιπρόσωπος της Checkpoint Systems, μιας από τις κορυφαίες εταιρίες στις τεχνολογίες και λύσεις προστασίας εμπορευμάτων.

Παρέχει λύσεις προστασίας για κάθε τύπο προϊόντος με εξειδικευμένες προτάσεις, προσαρμοσμένες στον εκάστοτε πελάτη. Πρώτοτος στόχος μας είναι η ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουμε σε συνεργάτες και πελάτες.

SHOPLIFTING

ΤΟ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟ

Η εξέλιξη του φαινομένου

Το Shoplifting δεν είναι ακριβώς ένα φαινόμενο της εποχής μας. Σήμερα όμως παίρνει ολοένα και μεγαλύτερες διαστάσεις με τις απώλειες που καθίστανται πολλές φορές καταστροφικές. Οι shoplifters είναι άτομα όλων των ηλικιών, όλων των εθνικοτήτων, όλων των κοινωνικών και οικονομικών τάξεων, όλων των θρησκειών.

Οι περισσότεροι από αυτούς (μέχρι και σήμερα) είναι ερασιτέχνες, συνήθως δεν πηγαίνουν σε ένα κατάστημα με την πρόθεση να κλέψουν- έχουν απλώς την ευκαιρία να κάνουν κάτι και το κάνουν. Όμως υπάρχουν και επαγγελματίες που δρουν ατομικά, όπως οι «λύκοι» (δύσκολος εντοπισμός) αλλά και σε ομάδες «αγέλες» δύο έως τεσσάρων ατόμων (έχει γίνει και αναφορά για συμμορία 15 ατόμων).

Αυτοί οι άνθρωποι συνήθως κλέβουν ακριβά αντικείμενα, όπως ρούχα και κοσμήματα, που μπορούν να μεταπωλούν εύκολα. Στη δραστηριότητα τους αυτή «βελτιώνονται» συνεχώς και βρίσκουν νέους τρόπους για να μας ξεγελούν.

Κατηγορίες shoplifters με κριτήριο το κίνητρο.

Αν θέλαμε να κατηγοριοποιήσουμε τους shoplifters θα μπορούσαμε να παραθέσουμε τις παρακάτω περιπτώσεις:

- Κλεπτομανείς
- Μικροαπατεώνες (το κάνουν περιοδικά για να αυξήσουν το εισόδημά τους).
- Άνθρωποι που είχαν την οικονομική άνεση στο παρελθόν και θέλουν να «αγοράσουν» όσα και παλαιότερα (αγοράζουν όσα μπορούν και κλέβουν τα υπόλοιπα).
- Άνθρωποι που ζηλεύουν αυτούς που φοράνε ακριβά ρούχα ενώ αυτοί δεν έχουν τα χρήματα να τα αγοράσουν.
- Άνθρωποι που πιστεύουν ότι πληρώνουν πολύ ακριβά τα προϊόντα που αγοράζουν και κλέβουν μερικά για να «ισοφαρίσουν» το κόστος.
- Άτομα νεαρής ηλικίας που το κάνουν σαν παιχνίδι (ποιος θα κλέψει τα περισσότερα χωρίς να συλληφθεί) ή δεν τους δίνουν οι γονείς τους τα χρήματα να αγοράσουν αυτά που θέλουν.
- Άτομα ή ομάδες ατόμων που το κάνουν σαν επάγγελμα για τη διαβίωσή τους.
- Άνθρωποι που βρίσκονται στο περιθώριο (εξαρτημένοι από ουσίες, τζόγο, πρόσφατα αποφυλακισμένοι ή πρόσφατα απολυμένοι από την εργασία τους).





SHOPLIFTING

ΤΟ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟ

Πως γνωρίζουν τα πάντα;

Οι ερασιτέχνες δεν έχουν πολλές πληροφορίες για κάθε κατάστημα και τα μέτρα ασφαλείας του. Στηρίζονται στα λάθη των υπαλλήλων του καταστήματός, της ομάδας ασφαλείας και στο θράσος τους. Οι επαγγελματίες όμως του είδους, γνωρίζουν τα πάντα. Πως γίνεται αυτό;

Πρώτα απ' όλα ελέγχουν όλους τους προσβάσιμους χώρους (είσοδος-έξοδος, διάδρομοι, κυρίως κατάστημα, κάμερες, αντικλεπτικές αντένες, αριθμός φυλάκων ασφαλείας) με το να βγάζουν φωτογραφίες σαν τουρίστες ή να έχουν ένα μπλοκάκι στο χέρι, να μιλούν δήθεν στο κινητό και να κάνουν σκαρίφημα του χώρου.

Βέβαια τις πιο καλές πληροφορίες για όλα τα θέματα που αφορούν στο κατάστημα μπορούν να τις πάρουν στα σημεία όπου κάνουν διάλειμμα οι υπάλληλοι. Εκεί θα ακούσουν τα πάντα για το κατάστημα (από τα ωράρια μέχρι και τα μέτρα ασφαλείας). Επίσης το διαδίκτυο είναι μια άλλη πηγή πληροφόρησης (κερδίζουν χρόνο από τον επιτόπου έλεγχο) και εντοπίζουν προϊόντα που τους ενδιαφέρουν.

Τακτικές που χρησιμοποιούν κατά την είσοδο.

Στις περισσότερες των περιπτώσεων οι shoplifters όταν εισέρχονται σε ένα κατάστημα ακολουθούν τις παρακάτω τακτικές:

- Μπαίνουν από τις άκρες των εισόδων- γνωρίζουν ότι υπάρχει μόνο μία κάμερα που καλύπτει 145° (εύρος φακού) άρα στα άκρα δεν θα φαίνεται τόσο καθαρά το πρόσωπό τους.

- Φορούν καπέλο και γυαλιά ηλίου.
- Μιλούν στο κινητό κοιτώντας προς τα κάτω.
- Μπαίνουν ακριβώς πίσω από άλλους και τους ακολουθούν σαν να είναι παρέα.
- Όταν είναι «αγέλη» δεν μπαίνουν ποτέ όλοι μαζί.
- Είναι ντυμένοι με ακριβά ρούχα και φέρονται σαν να θέλουν να αγοράσουν κάτι συγκεκριμένο.
- Ζητούν πληροφορίες στην είσοδο, για να δουν αν τον/τους έχουν αναγνωρίσει (ίσως από παλαιότερη κλοπή).

Πιθανή εξέλιξη του φαινομένου.

Είναι γεγονός ότι τα πάντα στην κοινωνία έχουν την τάση να εξελίσσονται προς το συνθετότερο. Έτσι λοιπόν και οι Shoplifters θα γίνονται ολοένα και αποτελεσματικότεροι αλλά και περισσότεροι.

Οι υπεύθυνοι των καταστημάτων να είναι ενεργοποιημένοι κυρίως στο θέμα της αποτροπής μέσα στο κατάστημα.

Επίσης είναι σωστό μετά από μία θετική συμβολή της αστυνομίας, να γίνεται αποστολή μιας ευχαριστήριας επιστολής προς τους ανωτέρους τους.

Όμως το πιο σημαντικό για όλους είναι μετά από μία παράνομη πράξη σε **κάποιες περιπτώσεις** να γίνεται και μήνυση στους δράστες.

ΕΣΕΙΣ ΕΧΕΤΕ

ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΜΕ ΤΙΣ ΚΛΟΠΕΣ;

Ίσως, αν η απάντησή σας είναι θετική σε οποιοδήποτε από τα παρακάτω ερωτήματα:

1. Υπάρχουν τμήματα του καταστήματός σας που δεν είναι άμεσα ορατά από τους υπαλλήλους σας;
2. Μήπως οι περισσότεροι από τους πελάτες σας περιφέρονται εντός του καταστήματος, πριν τους πλησιάσει κάποιος υπάλληλος πωλήσεων;
3. Έχετε έλλειψη προσωπικού ή οι υπάλληλοί σας είναι πολύ απασχολημένοι κατά τις ώρες αιχμής;
4. Βρίσκετε συχνά κρεμάστρες, ετικέτες τιμής στο πάτωμα, ή ανοιγμένες / κενές συσκευασίες κρυμμένες εντός του καταστήματος;
5. Ανήκει το κατάστημά σας σε κάποια από τις ακόλουθες κατηγορίες που αντιμετωπίζουν σοβαρό πρόβλημα με τις κλοπές:
 - Τρόφιμα & ποτά
 - Ηλεκτρονικά, κινητή τηλεφωνία & gadgets
 - Πολυκαταστήματα
 - Φαρμακεία & καλλυντικά
 - Ενδύματα
 - Βιβλία και μουσική
 - Υποδήματα
 - Αθλητικά είδη

6



ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ ΒΑΡΟΜΕΤΡΟ ΑΠΩΛΕΙΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ :

203 επιχειρήσεις ανέφεραν ποσοστό συρίκνωσης 1,23% σε 18 κάθετες αγορές λιανικής στην τελευταία έρευνα, που δημοσιεύθηκε το τελευταίο τρίμηνο του 2016. Το κόστος της συρρίκνωσης έφθασε στο επιβλητικό ποσό των \$123,39 δις για το λιανικό εμπόριο, παγκόσμια.



ΠΟΣΟ ΜΟΥ

ΚΟΣΤΙΖΟΥΝ ΟΙ ΚΛΟΠΕΣ;

Το πόσο σας κοστίζουν οι κλοπές είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με το ποσοστό κέρδους σας. Για παράδειγμα, αν έχετε περιθώριο κέρδους 10% και κάποιος σας κλέβει προϊόν των 2,00€, θα πρέπει να επιτύχετε πωλήσεις εμπορευμάτων της τάξης των 20,00€ για να αναπληρώσετε την απώλεια αυτή.

Μερικά καταστήματα έχουν πολύ μικρά περιθώρια κέρδους και υποφέρουν σε μεγάλο βαθμό από τις κλοπές. Τα καταστήματα τροφίμων έχουν συχνά περιθώρια κέρδους της τάξης του 1%. Αν κάποιος κλέψει συσκευασία κρέατος αξίας 7,00€, το κατάστημα πρέπει να πουλήσει αγαθά αξίας 700,00€ για να ανακτήσει την απώλεια.

Είναι εύκολο να κατανοήσει κάποιος πως οι ανεξέλεγκτες κλοπές μπορούν γρήγορα να απειλήσουν την βιωσιμότητα της επιχείρησής σας. Εξαιτίας αυτής της σχέσης μεταξύ του περιθωρίου κέρδους και του κόστους των κλοπών στα καταστήματα, είναι καλό να αφιερώσετε λίγο χρόνο για να σκεφτείτε, ποια από τα εμπορεύματά σας θα πρέπει να προστατεύσετε καλύτερα.

Για να μπορέσετε να υπολογίσετε πόσο στοιχίζουν οι κλοπές στην επιχείρησή σας, θα πρέπει να προσδιοριστεί η διαφορά μεταξύ των λογιστικών αποθεμάτων και των προϊόντων που υπάρχουν φυσικά στο ράφι.

ΣΤΙΣ Η.Π.Α. ΣΥΜΒΑΙΝΟΥΝ
ΚΑΤΑ ΜΕΣΟ ΟΡΟ
550.000 ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ
SHOPLIFTING
ΗΜΕΡΗΣΙΩΣ.

- Έρευνα: pricegun.com

ΠΟΣΟ ΜΟΥ

ΚΟΣΤΙΖΟΥΝ ΟΙ ΚΛΟΠΕΣ;

Οι περισσότερες επιχειρήσεις κάνουν απογραφές για να υπολογίσουν αυτή τη διαφορά, η οποία είναι γνωστή ως «συρρίκνωση» ή «απώλειες».

Συρρίκνωση είναι το αποτέλεσμα τεσσάρων βασικών πραγμάτων: διαχειριστικών και λογιστικών λαθών, κλοπές από εργαζομένους, κλοπές από προμηθευτές ή μεταφορείς και κλοπές από πελάτες.

Συρρίκνωση υψηλότερη από τα φυσιολογικά επίπεδα συνδέεται με:

- καταστήματα με διαρκή πλεονασματικά αποθέματα & υψηλούς δείκτες μείωσης τιμών
- καταστήματα πολλαπλών ορόφων με πολλές εισόδους και εξόδους
- καταστήματα με συμπληρωματικούς αποθηκευτικούς χώρους και αποθήκες
- ανεπαρκώς στελεχωμένα καταστήματα, με συνεχή ωράρια
- καταστήματα με υψηλό κόστος προσωπικού
- πολυκαταστήματα - εμπορικά κέντρα με συνδυασμό πωλητών, self-service & κεντρικών ταμείων
- καταστήματα με ανεπαρκή έλεγχο των εργαζομένων

Είναι δύσκολο να καθορίσει κανείς ποιο είναι το ποσοστό της συρρίκνωσης που οφείλεται σε κλοπές από πελάτες. Μπορείτε να κάνετε μια πρόχειρη εκτίμηση, που θα βασίζεται σε πόσους κλέφτες έχετε πιάσει και πόσα εμπορεύματα έχετε ανακτήσει, αλλά αυτό εξαρτάται κατά πολύ με το τι μέτρα ασφαλείας έχετε λάβει.

Μπορείτε επίσης να ψάξετε για σημάδια της παράνομης δραστηριότητας, όπως κρεμάστρες και σκισμένες ετικέτες τιμές που βρίσκονται εντός του καταστήματος, εμπορεύματα τοποθετημένα σε μέρη όπου δεν θα έπρεπε να είναι (π.χ. στο πάτωμα) και συσκευασίες προϊόντων που έχουν απορριφθεί σε κρυφά μέρη.

Σε γενικές γραμμές, καταστήματα όπου δεν υπάρχει μεγάλη εξυπηρέτηση πελατών, έχουν μεγαλύτερα προβλήματα με κλοπές από πελάτες, καθώς και ορισμένες κατηγορίες καταστημάτων έχουν περισσότερες κλοπές από άλλα, γιατί τα εμπορεύματά τους έχουν μεγαλύτερη «ζήτηση» από τους κλέφτες.

Θα πρέπει επίσης να ληφθεί υπόψη και η γειτονιά γύρω από το κατάστημά σας. Καταστήματα που βρίσκονται εντός των πόλεων τείνουν να έχουν μεγαλύτερο πρόβλημα από καταστήματα σε προάστια και σε αγροτικές περιοχές.





ΕΝΤΟΠΙΣΤΕ ΤΟΝ ΚΛΕΦΤΗ

Ποτέ δεν ξέρεις ποιος θα πραγματοποιήσει κλοπή, επειδή όλοι οι τύποι των ανθρώπων το κάνουν - μικροί και μεγάλοι, άνδρες και γυναίκες, πλούσιοι και φτωχοί, φτωχικά ενδεδυμένοι και καλοντυμένοι, γηγενείς και μετανάστες και ούτω καθεξής.

Το πιο σημαντικό για την ανίχνευση των κλεφτών είναι αυτό:

Εξετάστε το πώς είναι ενδεδυμένοι οι άνθρωποι, πως ενεργούν και κινούνται, τι είναι αυτό που κουβαλούν μαζί τους και ΟΧΙ την ηλικία, το φύλο ή το χρώμα του δέρματός τους.

Τι θα πρέπει να σας κάνει καχύποπτους; Για τι δεν θα πρέπει να ανησυχείτε;

Μερικά από αυτά αναφέρονται παρακάτω.

9

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΠΩΛΕΙΩΝ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΟΧΗ :

ΧΕΙΜΩΝΑΣ	46%
ΦΘΙΝΟΠΩΡΟ	24%
ΑΝΟΙΞΗ	18%
ΚΑΛΟΚΑΙΡΙ	12%

- Έρευνα: Global Retail Theft Barometer

To Global Retail Theft Barometer™ είναι η πρώτη και μοναδική παγκόσμια έρευνα για τις απώλειες λιανικής. Ξεκίνησε το 2001 στην Ευρωπαϊκή αγορά και το 2008 επεκτάθηκε ώστε να καλύψει την παγκόσμια αγορά.

Στόχος της είναι να αποκαλύψει τις τάσεις στις απώλειες και να βοηθήσει τους εμπόρους λιανικής να τις αντιμετωπίσουν.

Περισσότερα στο
<http://www.globalretailtheftbarometer.com/>

ΕΝΤΟΠΙΣΤΕ

ΤΟΝ ΚΛΕΦΤΗ

ΝΑ ΕΙΣΤΕ ΚΑΧΥΠΟΠΤΟΙ ΓΙΑ ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΟΥ

ΕΝΔΥΣΗ	ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	ΠΩΣ ΚΙΝΟΥΝΤΑΙ;	ΤΙ ΚΟΥΒΑΛΟΥΝ;
έχουν βαριά ρούχα το καλοκαίρι για να συγκαλύψουν αυτό που κρύβουν	έρχονται σε ζεύγη και ενώ ο ένας σας αποσπά την προσοχή, ο άλλος περιπλανιέται	φεύγουν από ένα τμήμα του καταστήματος σας πολύ γρήγορα	μεταφέρουν τσαλακωμένες ή βρόμικες τσάντες για ψώνια, πλαστικές σακούλες σκουπιδιών ή σακίδια πλάτης
δεν φορούν πανωφόρι το χειμώνα, αλλά σχεδιάζουν να κλέψουν ένα	“ρίχνουν” γρήγορες ματιές γύρω τους (οριοθέτηση του πεδίου δράσης)	περπατούν περίεργα, “τραβούν” ένα μανίκι τους, φτιάχνουν τις κάλτσες τους, τρίβουν το πίσω μέρος του λαιμού τους, ή να κάνουν άλλες περίεργες κινήσεις που θα μπορούσαν να βοηθήσουν στην απόκρυψη αντικειμένων	παίρνουν μαζί τους πολλά ρούχα μέσα στο δοκιμαστήριο ταυτόχρονα
φορούν πολύ φθαρμένα ρούχα που μπορεί να τα αλλάξουν με κλεμμένα ρούχα	δεν φαίνεται να ενδιαφέρονται για τα αντικείμενα που ρώτησαν	κρατούν τα χέρια τους κάτω χαμηλά για να αποκρύψουν αντικείμενα	παίρνουν περισσότερο από ένα ένδυμα από ένα συγκεκριμένο σχέδιο στο δοκιμαστήριο ταυτόχρονα
δεν φορούν οποιαδήποτε παπούτσια	είναι νευρικοί, έχουν εξάψεις ή ξηρά χειλη ή υφίστανται εφίδρωση όταν δεν έχει ζέστη	τεντώνονται για να φθάσουν ένα εκθετήριο ή μπαίνουν πίσω από ένα γκισέ εξυπηρέτησης	μεταφέρουν μια μεγάλη ανοιχτή τσάντα
	ανταλλάσσουν σύντομες κουβέντες με άλλα ύποπτα άτομα	κρατούν το ένα τους χέρι σε μια εξωτερική τσέπη του πανωφοριού τους όλη την ώρα	κρατούν μετρητά στα χέρια τους
		μετακινούνται γρήγορα από τις βιτρίνες στα δοκιμαστήρια	



ΕΝΤΟΠΙΣΤΕ

ΤΟΝ ΚΛΕΦΤΗ

ΔΩΣΤΕ ΛΙΓΟ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΕ ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΟΥ

ΕΝΔΥΣΗ	ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	ΠΩΣ ΚΙΝΟΥΝΤΑΙ;	ΤΙ ΚΟΥΒΑΛΟΥΝ;
φορούν φαρδιά ρούχα, ή μακριές και πλισέ φούστες	δεν φαίνεται να ξέρουν τι θέλουν και εναλλάσσονται σε τμήματα συχνά	περπατούν με ασυνήθιστο τρόπο	έχουν μαζί τους τσάντες, δέματα, κουτιά, πανωφόρια κρεμασμένα στο χέρι τους, χαρτοφύλακες, εφημερίδες, ομπρέλες, ή έχουν το ένα χέρι τους δεμένο και κρεμασμένο με επίδεσμο
	έρχονται για ψώνια αμέσως μετά το άνοιγμα ή ακριβώς πριν από το κλείσιμο	έχουν μαζί τους καροτσάκι μωρού	
		περιπλανώνται γύρω άσκοπα, περιμένοντας ένα φίλο που ψωνίζει	
		πηγαίνουν στην τουαλέτα	
		παίρνουν πολλά αντικείμενα μέσα στο δοκιμαστήριο	

11

ΜΗΝ ΑΝΗΣΥΧΕΙΤΕ ΚΑΙ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΟΥ

ΕΝΔΥΣΗ	ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	ΠΩΣ ΚΙΝΟΥΝΤΑΙ;	ΤΙ ΚΟΥΒΑΛΟΥΝ;
είναι ντυμένοι σύμφωνα με τις καιρικές συνθήκες	δεν προσέχουν τίποτε άλλο εκτός από τα εμπορεύματά σας	-	δεν μεταφέρουν τίποτε μαζί τους
φορούν στενά ρούχα, όπου δύσκολα θα μπορούσε κάποιος να κρύψει κάτι	έρχονται μόνοι τους και ζητούν να τους βοηθήσετε		





ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΝΟΥΝ

ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΜΟΥ ΓΙΑ ΝΑ ΑΠΟΤΡΕΨΟΥΝ ΤΙΣ ΚΛΟΠΕΣ;

Ο καλύτερος τρόπος για την πρόληψη των κλοπών είναι και ο ευκολότερος.

Με το να χαιρετάτε τους ανθρώπους όταν εισέρχονται στο κατάστημα σας, οι πραγματικοί πελάτες ξέρουν ότι είστε εκεί για να τους βοηθήσετε και επίσης στέλνει ένα ισχυρό μήνυμα προς τους επίδοξους κλέφτες - είστε υπό παρακολούθηση.

Τι άλλο πρέπει να κάνουν οι εργαζόμενοι για να αποτρέψουν τις κλοπές; Τι δεν πρέπει να κάνουνε;

12

Πρέπει να

- Είστε φιλικοί και χρήσιμοι προς τους πελάτες
- Ελέγχετε τους διαδρόμους με τα πιο επικίνδυνα & «δημοφιλή» προϊόντα, αν βρίσκετε συχνά σχισμένες αυτοκόλλητες ετικέτες
- Κρατάτε τις βιτρίνες και τους χώρους εργασίας τακτοποιημένους
- Σηκώνετε τα πεσμένα ενδύματα και τις κρεμάστρες συχνά
- Διατηρείτε τα δοκιμαστήρια κλειδωμένα (ή να τα παρακολουθείτε πολύ στενά)
- Ελέγχετε τα δοκιμαστήρια συχνά για τα ρούχα, κρεμάστρες, σκισμένες ετικέτες

Δεν πρέπει να

- Ξοδεύετε πολύ χρόνο μιλώντας με άλλους υπαλλήλους και να μη δίνετε την δέουσα προσοχή στους πελάτες
- Μην προσπαθήσετε να πιάσετε ένα κλέφτη αφού έχει εγκαταλείψει το κατάστημα (εκτός και αν είστε ειδικά εκπαιδευμένοι για αυτό)

Ανήλικοι ή Ενήλικες;

To 25% των shoplifters είναι ανήλικοι & το 75% ενήλικες.

To 55% των ενηλίκων ξεκίνησαν το shoplifting ως ανήλικοι.

- Έρευνα: pricegun.com

ΤΙ ΜΠΟΡΩ ΝΑ ΚΑΝΩ

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΔΙΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΤΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ

Διαρρύθμιση Καταστήματος

Οι αρχές της πρόληψης εγκλημάτων μέσω του περιβαλλοντικού σχεδιασμού (CPTED) μπορούν να εφαρμοστούν για την αποφυγή κλοπών σε καταστήματα.

Να θυμάστε ότι η δουλειά ενός κλέφτη γίνεται πολύ πιο εύκολη όταν μπορεί να βρεθεί μόνος και υπάρχουν κρυφά σημεία στο κατάστημά σας.

Μπορείτε να εξαλείψετε και τα δύο αυτά στοιχεία απλά φροντίζοντας να υπάρχουν καλές «οπτικές ευθείες» στο κατάστημά σας.

Οι βασικές αρχές είναι:

1. Κρατήστε τα ράφια αρκετά χαμηλά ώστε οι υπάλληλοί σας να μπορούν να δουν πάνω από αυτά
2. Εξαλείψτε τις κρυφές γωνιές του καταστήματός σας, είτε μέσω του επανασχεδιασμού, με φωτισμό, ή καθρέφτες
3. Ανυψώστε την περιοχή του ταμείου & της υποδοχής για να αυξηθεί η ικανότητα των εργαζομένων να επιβλέπουν το κατάστημα

Μπορείτε, επίσης, να μειώσετε τις ευκαιρίες των ανθρώπων να κλέψουν, καθιστώντας πιο δύσκολο για αυτούς να φτάσουν εύκολα τα πολύτιμα προϊόντα, χωρίς να τους δείτε.

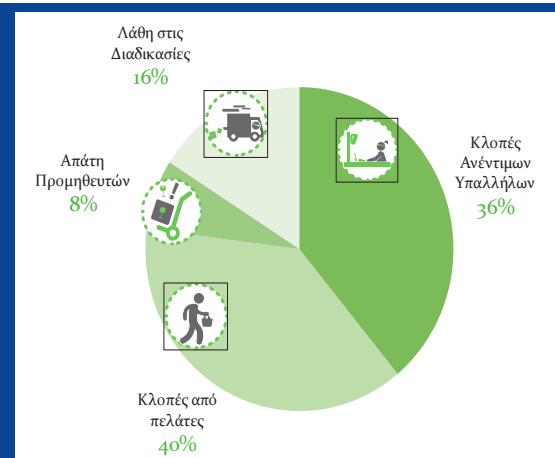
1. Κρατήστε τα ακριβά προϊόντα στο πίσω μέρος του καταστήματος
2. Βεβαιωθείτε πως η πρόσβαση στους χώρους αποθήκευσης του στοκ επιτρέπεται μόνο στους υπαλλήλους

ΠΗΓΕΣ ΤΩΝ ΑΠΩΛΕΙΩΝ

To 3% των απωλειών από πελάτες αφορά επαγγελματίες κλέφτες, που βγάζουν κέρδος.

To 75% των υπαλλήλων έχει κλέψει τουλάχιστον μία φορά ενώ οι μισοί από αυτούς τουλάχιστον δύο φορές.

- Έρευνα: pricegun.com
Global Retail Theft Barometer



ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ

ΒΟΗΘΗΣΕΙ Η ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ;

Υπάρχει διαθέσιμη μια ευρεία ποικιλία προϊόντων που μπορεί να βοηθήσει στην αποτροπή των κλοπών στο κατάστημά σας. Υπάρχει διακύμανση τόσο στην τιμή όσο και στην πολυπλοκότητα της χρήσης τους.

Τι είναι καλύτερο για εσάς εξαρτάται από το μέγεθος του καταστήματος σας, τι είδους πρόβλημα κλοπών αντιμετωπίζετε και πόσα χρήματα μπορείτε να ξοδέψετε. Μερικές φορές, μια λύση χαμηλής τεχνολογίας και χαμηλού κόστους μπορεί να είναι η καλύτερη.

Τα βασικά μέτρα που μπορούν να ληφθούν (τεχνολογικά ή μη) είναι:

- Αντικλεπτικές αντένες
- Κλειστό κύκλωμα τηλεόρασης (CCTV)
- Αντένες ανίχνευσης* «ενισχυμένων τσαντών» και αποδεσμευτών
- Καθρέφτες
- Προειδοποιητικές επιγραφές
- Προσωπικό ασφαλείας

* Το οργανωμένο έγκλημα κλοπών λιανικής χρησιμοποιεί τοάντες επενδυμένες με αλουμίνιο ώστε να αποτρέψει την ενεργοποίηση των αντικλεπτικών αντενών από τις μαλακές ή σκληρές αντικλεπτικές ετικέτες.

Επιπροσθέτως χρησιμοποιεί αποδεσμευτές για σκληρές ετικέτες.

Οι ειδικές αντένες ανιχνεύουν τα πρόσωπα που εισέρχονται εντός του καταστήματος και έχουν στην κατοχή τους τα προαναφερθέντα.





ΤΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΟΙ ΚΛΕΦΤΕΣ;

Α. Απόκρυψη των εμπορευμάτων

A-1. ΑΓΑΠΗΜΕΝΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΚΛΕΦΤΩΝ

- Μια μεγάλη ανοιχτή τσάντα είναι συνηθισμένο εργαλείο κλοπής. Βρίσκεται αφημένη στα πόδια του κλέφτη και τα αντικείμενα «πέφτουν αδιάφορα» μέσα σε αυτή.
- Να είστε σε επιφυλακή όταν βλέπετε κάποιο να κρατά μία τσάντα ή χάρτινη σακούλα που είναι βρώμικη και τσαλακωμένη. Επίσης, προσέξτε τις τσάντες που δεν ανήκουν σε τοπικά καταστήματα.
- Η πρόληψη είναι ο λόγος που πολλά καταστήματα κλείνουν με συρραπτικό τις σακούλες. Άλλα καταστήματα απαιτούν από τους πελάτες να αφήσουν τις τσάντες τους στην υποδοχή όταν εισέρχονται στο κατάστημα.
- Οι γυναίκες χρησιμοποιούν μερικές φορές τις τσάντες τους για να κρύψουν κλεμμένα αντικείμενα. Δεν υπάρχουν και πολλά που μπορείτε να κάνετε για να σταματήσουν οι γυναίκες από το να κουβαλούν τσάντες. Η καλύτερη πρόληψη σε αυτές τις περιπτώσεις είναι να παρακολουθούνται οι πελάτες πολύ προσεκτικά.

- Η μεταφορά μωρού σε καρότσι είναι ένα εξαιρετικό εργαλείο για τους κλέφτες. Υπάρχουν πάντα κουβέρτες, παιχνίδια και άλλα πράγματα σε καροτσάκια (συμπεριλαμβανομένου και του μωρού), που μπορούν να κρυφτούν εμπορεύματα. Μερικοί κλέφτες έχουν κατασκευάσει, ακόμη και ψεύτικα εσωτερικά τμήματα σε καροτσάκια μωρών.
- Μια εφημερίδα μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να κρύψει μικρά αντικείμενα.
- Ομπρέλες με λαβές είναι βολικές για κλέφτες που προσπαθούν να κλέψουν μικρά αντικείμενα. Μια κοινή τακτική είναι να κρατούν μια σχεδόν κλειστή ομπρέλα που κρέμεται από τον αγκώνα ή από την άκρη ενός γκισέ ταμείου και στη συνέχεια να ρίχνουν μέσα σε αυτή αντικείμενα.
- **Η μέθοδος «αγοράς» από άλλο κατάστημα.** Έχουν τσάντα με αγορές από άλλο κατάστημα, χωρίς να τους έχει αφαιρεθεί το αντικλεπτικό (συνήθως είναι κλεμμένο και η απόδειξη είναι από άλλη ημέρα) και κρύβουν από κάτω τα κλεμμένα. (συνέχεια στην επόμενη σελίδα)



ΤΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΟΙ ΚΛΕΦΤΕΣ;

Α. Απόκρυψη των εμπορευμάτων

16

A-1. ΑΓΑΠΗΜΕΝΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΚΛΕΦΤΩΝ (συνέχεια)

- **Η μέθοδος των τσαντών με εσωτερική επένδυση αλουμινίου- αργιλίου (booster bags).** Οι τσάντες αυτές έχουν την ιδιότητα να μην επιτρέπουν την «επικοινωνία» των αντικεπτικών (EAS, RFID, κλπ) με τις αντένες, άρα την ασφαλή έξοδο χωρίς συναγερμό. Αυτή η μέθοδος χρησιμοποιείται από ομάδα ατόμων που θέλουν να κλέψουν μεγάλη ποσότητα σε ελάχιστο χρόνο. Μια παραλλαγή αυτής της μεθόδου είναι να φορούν ρούχα με επένδυση αλουμινίου- αργιλίου όπου το μόνο που χρειάζεται ο κλέφτης είναι να κρύψει το προϊόν κάτω από το ρούχο του. Επίσης η τοποθέτηση φύλλου αλουμινίου-αργιλίου στην παλάμη με ταινία (copper finger). Με αυτόν τον τρόπο ο κλέφτης κρατά την ετικέτα στο χέρι, χωρίς αυτό να χτυπά στην έξοδο του.
- **Η μέθοδος «milkshake».** Είναι η μέθοδος όπου ο κλέφτης με ένα milkshake ή ένα άλλο αδιαφανές ρόφημα προχωρά μέσα στο κατάστημα χωρίς να προκαλεί υποψίες. Μόλις βρει ευκαιρία βάζει μέσα κάτι μικρό, π.χ. κόσμημα, ρολόι.. κατά την έξοδο είναι απίθανο να αναζητήσουν το κλεμμένο μέσα στο milkshake.
- **Η μέθοδος της εφημερίδας «newspapering».** Είναι η

μέθοδος κατά την οποία ο κλέφτης κρύβει κάτι μικρό μέσα στην εφημερίδα. Συνήθως αυτό το κάνουν σε supermarket για να κλέψουν τρόφιμα. Μία παραλλαγή είναι και η χρήση μεγάλης ομπρέλας, μέσα στην οποία κρύβουν κάτι μικρό αλλά ακριβό, π.χ. κόσμημα, καλλυντικά κ.α.

A-2. ΑΓΑΠΗΜΕΝΗ ΕΝΔΥΜΑΣΙΑ ΤΩΝ ΚΛΕΦΤΩΝ

- Μια τεχνική που χρησιμοποιείται από τις γυναίκες που φορούν μακριές φούστες και φορέματα είναι να τοποθετούν το εμπόρευμα ανάμεσα στους μηρούς τους και να το συγκρατούν με τα πόδια. Οι κλέφτες που είναι καλοί σε αυτό έχουν κλέψει διάφορα μεγάλα αντικείμενα (χοιρομέρια, υπολογιστές, DVD players κλπ).
- Τα φαρδιά ρούχα σε γενικές γραμμές είναι ιδανικά για να κρύψει κάποιος κλεμμένα αντικείμενα. Μερικοί έχουν επιπλέον τσέπες ή άγκιστρα ραμμένα σε παλτά και σακάκια.
- Προσέξτε τον πελάτη με ένα φαρδύ πανωφόρι που κρατά το χέρι του συνεχώς στην τσέπη. Μερικοί κλέφτες έχουν κόψει σχισμές στην επένδυση της τσέπης, ώστε να μπορούν να φθάνουν αντικείμενα χωρίς να φαίνονται. Μπορεί να προσποιούνται πως εξετάζουν λεπτομερώς ένα στοιχείο ενώ το άλλο χέρι γλιστρά έξω και αρπάζει κάτι.

ΤΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ

ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΟΙ ΚΛΕΦΤΕΣ;

B. Μια πιο θρασύτατη προσέγγιση

- Μερικοί κλέφτες απλά αρπάζουν τα προϊόντα και βγαίνουν έξω με αυτά. Βασίζονται στην ευπιστία και τον αργό χρόνο απόκρισης των υπαλλήλων πωλήσεων.
- Μερικοί κλέφτες αρπάζουν τα ενδύματα κοντά στην πόρτα και απλά τρέχουν γρήγορα. Αυτό μπορεί να προληφθεί πολύ εύκολα εναλλάσσοντας την κατεύθυνση από τις κρεμάστρες. Αυτό θα κάνει τις κρεμάστρες να «κλειδώσουν», όταν κάποιος προσπαθήσει να αφαιρέσει πολλά ταυτόχρονα.
- Οι πραγματικά θρασύτατοι κλέφτες απλά βγαίνουν έξω με μεγάλα αντικείμενα που συνήθως δεν μπαίνουν σε σακούλες. Μπορείτε να το αποτρέψετε αυτό, καθιστώντας απαραίτητο για τους νόμιμους πελάτες που πραγματοποιούν αγορές μεγάλων προϊόντων, να τα παραλαμβάνουν αυτά τα μεγάλα αντικείμενα από ένα σημείο εκτός από τα συνηθισμένα ταμεία, ή ότι μόνο οι εργαζόμενοι μεταφέρουν όλα τα ογκώδη αντικείμενα στο αυτοκίνητο του πελάτη Αυτή η πολιτική, του να μεταφέρουν οι υπάλληλοι τα μεγάλα αντικείμενα στα αυτοκίνητα των πελατών, θα μπορούσε να γυρίσει μπούμερανγκ, αν δεν ελέγχετε ποιοι εργαζόμενοι είναι αυτοί που μετακινούν προϊόντα από το κατάστημά σας. Διαφορετικά, θα είναι εύκολο για έναν εργαζόμενο να μεταφέρει αντικείμενα στο δικό του αυτοκίνητο ή το αυτοκίνητο κάποιου άλλου. Υπάρχει η πιθανότητα οι υπάλληλοί σας να ελέγχουν έναν συνάδελφο εργαζόμενο;.
- Ή, θα μπορούσατε να επικολλάτε μεγάλα φωτεινά αυτοκόλλητα που να δεικνύουν πως ένα μεγάλο αντικείμενο έχει αγορασθεί. Αυτό τουλάχιστον καθιστά εύκολο για τους εργαζόμενους να καταλάβουν εάν ένα εμπόρευμα έχει κλαπεί.
- Μια κοινή τεχνική, ειδικά αν τα δοκιμαστήριά σας δεν παρακολουθούνται επαρκώς, είναι ο κλέφτης να κλέψει ρούχα φορώντας τα κάτω από τα δικά του και να βγει έξω από το κατάστημα. Άλλοι απλά θα τα φορέσουν θα βγουν έξω. Είναι δύσκολο να πιάσει κάποιος αυτούς τους ανθρώπους, γιατί αν δεν έχουν αποκρύψει το ένδυμα, τεχνικά δεν το έχουν κλέψει μέχρι να βγουν από το κατάστημα χωρίς να πληρώνουν.
- **Η μέθοδος της κλοπής κατά λάθος (accidental stealing).** Με αυτό τον τρόπο ο κλέφτης φεύγει κανονικά από την έξοδο του καταστήματος κρατώντας τα κλοπιμαία στο χέρι για να μην κινεί υποψίες και βγαίνει παρέα με άλλους πελάτες.
- **Η μέθοδος του +1 προϊόντος (put one more item).** Βρίσκουν μεγάλες κλειστές συσκευασίες και τοποθετούν μέσα σε αυτές επιπλέον προϊόντα (π.χ. μέσα σε αρωματικό σετ βάζουν επιπλέον καλλυντικά), τα οποία απενεργοποιούνται όλα μαζί στο ταμείο.
- **Η μέθοδος της αλλαγής τσαντών.** Αυτό γίνεται από δύο συνεργάτες. Ο πρώτος γεμίζει της τσάντα του με εμπορεύματα και μόλις γίνει αντιληπτός από το προσωπικό την αλλάζει με τον δεύτερο συνεργάτη του με μία ακριβώς ίδια τσάντα. Ο συνεργάτης στη συνέχεια αφαιρεί ανενόχλητος τα αντικλεπτικά σε ένα δοκιμαστήριο και φεύγει, αφού όλοι ασχολούνται με τον πρώτο κλέφτη. (συνέχεια στην επόμενη σελίδα)





ΤΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ

ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΟΙ ΚΛΕΦΤΕΣ;

18

B. Μια πιο θρασύτατη προσέγγιση

(συνέχεια)

- **Η μέθοδος αλλαγής barcode.** Αυτό γίνεται με δύο τρόπους:
 1. Με την κατασκευή πλαστών barcodes τα οποία θα δίνουν χαμηλότερη τιμή στο ταμείο (πιθανή συνεργασία με υπάλληλο).
 2. Με την αλλαγή των ετικετών σε δύο όμοια προϊόντα (π.χ. παντελόνι), βάζοντας την ετικέτα με την χαμηλότερη τιμή σε αυτό που θα πάει στο ταμείο.
- **Η μέθοδος των «χαμένων» θησαυρών (buried treasures).** Σε αυτή τη μέθοδο τοποθετούν βαριά εμπορεύματα (π.χ. σάκο 50kg) στο επάνω μέρος του καροτσιού και ανάμεσα τοποθετούν μικρά αντικείμενα μεγάλης αξίας, γνωρίζοντας ότι η

ταμίας δεν μπορεί αλλά και δεν θα σηκώσει το σάκο. Έτσι το περνά κανονικά από το ταμείο χωρίς να κινεί υποψίες.

- **Η μέθοδος κλοπής λογισμικού από κατάστημα Η/Υ.** Ο κλέφτης αγοράζει κανονικά το προϊόν, το ανοίγει, το καταγράφει στον Η/Υ του, κρατά serial number/cd key και δηλώνει ότι είναι ελαττωματικό. Οι περισσότερες εταιρείες επιτρέπουν την έμμεση αντικατάσταση του λογισμικού.
- **Η μέθοδος απόσπασης της προσοχής (distraction).** Με τη μέθοδο αυτή (2) ή περισσότερα άτομα κρατούν απασχολημένους τους υπαλλήλους ή τον φύλακα ασφαλείας. Μετά ανενόχλητος ένας άλλος συνεργός κλέβει χωρίς να γίνει αντιληπτός. (συνέχεια στην επόμενη σελίδα)

**Υπολογίζεται πως μόνο στις ΗΠΑ
υπάρχουν 27 εκατομμύρια shoplifters!
Αυτό αντιστοιχεί στο 10% του πληθυσμού...**

- Έρευνα: pricegun.com

ΤΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ

ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΟΙ ΚΛΕΦΤΕΣ;

B. Μια πιο θρασύτατη προσέγγιση

(συνέχεια)

- **Η μέθοδος «κλωνοποίησης» των δωροεπιταγών ή δωροκαρτών.** Με αυτή τη μέθοδο ο κλέφτης παίρνει μία κάρτα από το κατάστημα (ή από πελάτη) και αντιγράφει τη μαγνητική ταινία στο πίσω μέρος, την επιστρέφει στο κατάστημα και μόλις ενεργοποιηθεί από το ταμείο, οι «κλώνοι» είναι έτοιμοι για χρήση.
- **Η μέθοδος της αρπαγής και γρήγορης εξόδου από το κατάστημα (grab and run).** Αυτή η τεχνική προϋποθέτει ότι ο κλέφτης ή οι κλέφτες έχουν έρθει από πριν στο κατάστημα και έχουν εντοπίσει αυτά που θέλουν να κλέψουν. Όταν λοιπόν έρθουν στο κατάστημα, σε πολύ λίγο χρόνο παίρνουν αυτά που θέλουν στα χέρια ή σε τσάντα ή τα φοράνε (κάτω από φαρδιά ρούχα) και φεύγουν, πριν προλάβουν να κάνουν κάτι οι υπάλληλοι.
- **Η μέθοδος του να παίρνει δύο ίδια προϊόντα χωρίς να γίνει αντιληπτός.** Ο κλέφτης ανοίγει την τσάντα του προφασιζόμενος ότι θα βγάλει χρήματα, βάζει μέσα το ένα προϊόν και επιστρέφει το άλλο. Αν έχει αντικλεπτικά, μπαίνει σε ένα δοκιμαστήριο, δοκιμάζει κάτι άλλο και το αφαιρεί.
- **Η μέθοδος κλοπής κοσμημάτων από πολυκατάστημα.** Είναι μία παραλλαγή της μεθόδου (half technique) στην οποία αγοράζουν ένα προϊόν – συνήθως ρούχα – και μέσα σε αυτό κρύβουν ένα μικρό αλλά ακριβό κόσμημα. Το βάζουν μέσα σε μία τσέπη σε μία φόδρα, την ώρα που

το δοκιμάζουν στο δοκιμαστήριο.

- **Η μέθοδος του ανοίγματος της συσκευασίας του προϊόντος «opening item».** Ο κλέφτης γνωρίζει ότι οι ετικέτες RF μπορούν να μπουν μόνο στη συσκευασία του προϊόντος. Έτσι ανοίγουν τη συσκευασία και παίρνουν το προϊόν, το οποίο δεν έχει κανένα συναγερμό. Στη συνέχεια φεύγουν ανενόχλητοι.
- **Η μέθοδος του να βγουν με τα κλοπιμαία από άλλη έξοδο «out the wring door».** ετά την κλοπή βγαίνουν γρήγορα από έξοδο κινδύνου ή από πόρτα που είναι μόνο είσοδος (ανοίγει μόνο όταν κάποιος μπαίνει, είναι έτοιμοι με τα κλοπιμαία και μόλις ανοίξει η πόρτα φεύγουν).
- **Η τεχνική χρήσης λεπίδας ή ρυραφιού «razor finfer».** Τοποθετούν ρυράφι στην άκρη του δακτύλου, δεμένο με ιατρική ταινία (γάζα) για να φαίνεται τραυματισμένο. Στη συνέχεια κόβουντις ετικέτες RFID και δεν έχουμε συναγερμό κατά την έξοδο.
- **Η μέθοδος «roof garden».** Σε αυτή τη μέθοδο ο κλέφτης πηγαίνει με τα κλοπιμαία (συνήθως ρούχα) στο καφέ της ταράτσας και τα πετά κάτω (parking) σε κάποιον άλλο συνεργό του.
- **Η μέθοδος αλλαγής του διπλού χτυπήματος «Double hit».** Εντοπίζονται πρώτα τα προϊόντα. Μετά ένα μέλος της ομάδας πηγαίνει στο κατάστημα και αφαιρεί το αντικλεπτικό χωρίς να πάρει τίποτα. Στη συνέχεια ο συνεργός πολύ πιο εύκολα τα παίρνει και φεύγει γρήγορα από το κατάστημα – εφόσον δεν υπάρχει συναγερμός στο κατάστημα.



ΤΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ

ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΟΙ ΚΛΕΦΤΕΣ;

Γ. Κόλπα για να σας αποσπάσουν την προσοχή

Οι περισσότεροι κλέφτες δεν μπορεί να επιτύχουν το σκοπό τους αν δεν βρεθούν μόνοι ή χωρίς επιτήρηση. Αυτός είναι ο λόγος που ένας από τους καλύτερους τρόπους για να αποτρέψετε μια κλοπή από το κατάστημα είναι να χαιρετάτε τους πελάτες μόλις εισέρχονται εντός του καταστήματος και μετά να είστε προσεκτικοί το υπόλοιπο του χρόνου.

Αλλά οι έμπειροι κλέφτες μπορεί να αποσπάσουν την προσοχή των πωλητών χρησιμοποιώντας τα ακόλουθα κόλπα:

- Μπαίνουν στο κατάστημα σε ομάδες, στη συνέχεια, χωρίζουν, έτσι δεν υπάρχει κανένας τρόπος οι εργαζόμενοι να μπορούν να τους παρακολουθήσουν όλους.
- Ένα ζευγάρι πελατών εισέρχεται και ενώ ο ένας τους σας αποσπά την προσοχή με ερωτήσεις, ο άλλος κλέβει.
- Πελάτης μόνος του στέλνει τον μόνο υπάλληλο τους καταστήματος στην αποθήκη για να βρει κάτι και στη συνέχεια κλέβει εμπορεύματα και φεύγει πριν γυρίσει ο υπάλληλος.
- **Η μέθοδος του διπλού καροτσιού (double cart).** Δύο κλέφτες, δύο καρότσια με προϊόντα. Στο πρώτο καρότσι φορτώνουν τα φθηνά και στο δεύτερο τα ακριβά. Αρχίζουν και περνούν από το ταμείο το 1ο καρότσι για να χτυπήσουν τα προϊόντα,

να πληρώσουν και ξεκινάνε το 2o. μόλις έρθει η ώρα να πληρώσει αυτά που έχει χτυπήσει, δηλώνει ότι χασε το πορτοφόλι του και φεύγει για να το βρει. Ενώ ο 2ος συνεργός βάζει όσα περισσότερα ακριβά προϊόντα χτυπήθηκαν από το ταμείο στο δικό του καρότσι και φεύγει.

- **Η μέθοδος του ψεύτικου συναγερμού (false alarm scam).** Ο κλέφτης τοποθετεί ένα αντικλεπτικό σε πελάτη που ψώνισε κανονικά και βγαίνει ταυτόχρονα μαζί του. Ο πελάτης που ψώνισε κανονικά, γυρνά πίσω και ξαναχτυπά ο συναγερμός, ενώ ο κλέφτης φεύγει ανενόχλητος.
- **Η μέθοδος κλοπής ίδιου προϊόντος που έχει αγοραστεί κανονικά.** Σε αυτήν την περίπτωση οι κλέφτες είτε παίρνουν την απόδειξη από κάποιον πελάτη, είτε χρησιμοποιούν την ίδια απόδειξη και για το δεύτερο προϊόν, που αφαιρείται αργότερα.





ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΣΥΝΤΑΓΗ

ΤΗΣ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗΣ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΑΠΩΛΕΙΩΝ;

21

Συστατικά για την Πρόληψη των Κλοπών στα Καταστήματα

Δεν απαιτούνται πολλά «συστατικά» για μια επιτυχημένη συνταγή αποτροπής κλοπών στα καταστήματα

Ουσιώδη συστατικά της συνταγής

- Καλές «οπτικές γραμμές» στο κατάστημα
- Παρατηρητικούς και καλά εκπαιδευμένους υπαλλήλους
- Συνεχής εγρήγορση για τήρηση όλων των διαδικασιών που απαιτούνται για να σταματήσουν οι κλοπές

Προσθήκες για βελτίωση της συνταγής

- Αυτοκόλλητες και σκληρές ετικέτες EAS
- Θήκες ασφαλείας για προϊόντα υψηλών απωλειών
- Πώματα ασφαλείας για τα κρασιά & τα αλκοολούχα
- CCTV
- Κυρτά κάτοπτρα
- Προσωπικό ασφαλείας



ΥΠΑΡΧΕΙ ΚΑΤΙ

ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΠΟΥ ΜΠΟΡΩ ΝΑ ΚΑΝΩ;

Από τα πιο εύκολα & οικονομικά στα δυσκολότερα & ακριβότερα

Εύκολα &
οικονομικά

Δύσκολα &
ακριβότερα



Χαιρετήστε κάθε πελάτη όταν εισέρχεται στο κατάστημα.
Ρωτήστε τους πελάτες αν χρειάζονται κάποια βοήθεια.
Κρατήστε τους πάγκους εξυπηρέτησης και τα ράφια τακτοποιημένα & νοικοκυρεμένα.
Τοποθετήστε τα απούλητα εμπορεύματα στη θέση τους γρήγορα.
Προσφερθείτε να φυλάξετε προϊόντα που έχουν επιλεχθεί για αγορά στο ταμείο για εκείνους τους πελάτες που θέλουν να περιηγηθούν.
Περιορίστε τον αριθμό των ενδυμάτων που μπορεί να πάρει ένας πελάτης μέσα στο δοκιμαστήριο, & μετράτε τα.
Απευθυνθείτε στους πελάτες εντός του δοκιμαστηρίου και ρωτήστε αν χρειάζονται τίποτα.
Αν πουλάτε προϊόντα σε ζεύγη (όπως παπούτσια), εμφανίστε μόνο το ένα.
Εναλλάξτε την κατεύθυνση από τις κρεμάστρες έτσι ώστε να κλειδώσουν όταν κάποιος τις αρπάξει.
Τοποθετήστε προειδοποιητικές επιγραφές για τις νομικές συνέπειες της κλοπής στο κατάστημα.
Τοποθετήστε τα φθηνότερα προϊόντα κοντά στην πόρτα και τα ακριβά μακριά από αυτήν.
Οργανώστε τα εμπορεύματα με τρόπο ώστε να μπορούν να τα επιτηρούν ευκολότερα περισσότεροι υπάλληλοι.
Μην στοιβάζετε τα εμπορεύματα τόσο ψηλά που εμποδίζουν τη θέα των πωλητών.
Τακτοποιήστε τα εμπορεύματα έτσι ώστε οι πελάτες να πρέπει να το "παραλάβουν". Διαφορετικά, ένας κλέφτης μπορεί να το "σπρώξει" από τον πάγκο σε κάποιο είδος σακούλας ή τσάντας.
Κρατήστε τις πόρτες των δοκιμαστηρίων κλειδωμένες, γεγονός που αναγκάζει τους πελάτες να ζητήσουν από έναν πωλητή να τις ανοίξουν.
Προσφέρετε ανταμοιβές στο προσωπικό που εντοπίζει και πιάνει κλέφτες* ^[1] .
Διευρύνετε τον χώρο μεταξύ των βιτρινών.
Εγκαταστήστε περισσότερους καθρέφτες σε όλο το κατάστημα.
Εγκαταστήστε κυρτά κάτοπτρα και στην οροφή.
Βελτιώστε το φωτισμό, ώστε να μην υπάρχουν σκοτεινές γωνίες στο κατάστημα.
Εγκαταστήστε ψεύτικες κάμερες * ^[2] .
Χρησιμοποιήστε ψεύτικες αντικλεπτικές ετικέτες.
Υψώστε το χώρο εργασίας και του ταμείου.
Αρχίστε να χρησιμοποιείτε ετικέτες εμπορευμάτων με μελάνι.
Εγκαταστήστε βιντεοκάμερες.
Εγκαταστήστε ένα σύστημα ηλεκτρονικής προστασίας εμπορευμάτων.
Νοικιάστε ένα φύλακα.

1. [Βεβαιωθείτε ότι οι υπάλληλοί σας είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι για το πώς να εντοπίσουν και να περιορίσουν νομικά τους κλέφτες. Προσφέροντας ανταμοιβές σε ανεκπαίδευτο προσωπικό, μπορεί να οδηγήσει σε αγωγές για παράνομη κράτηση και σωματική έρευνα των υπόπτων για κλοπές από το κατάστημα, καθώς και πιθανό τραυματισμό από βίαιους κλέφτες.]

2. [Υπήρξαν περιπτώσεις όπου οι επιχειρήσεις έχουν μηνυθεί από πελάτες που τραυματίστηκαν στην ιδιοκτησία τους. Δικηγόροι των πελατών υποστήριξαν ότι η παρουσία μιας κάμερας σημαίνει ότι η περιοχή είναι ασφαλής και η χρησιμοποίηση ψεύτικης κάμερας αντί πραγματικής συνιστά αμέλεια. Καλό θα ήταν να συμβουλευθείτε έναν δικηγόρο πριν εγκαταστήσετε μια ψεύτικη βιντεοκάμερα.]

ΛΙΓΑ ΛΟΓΙΑ

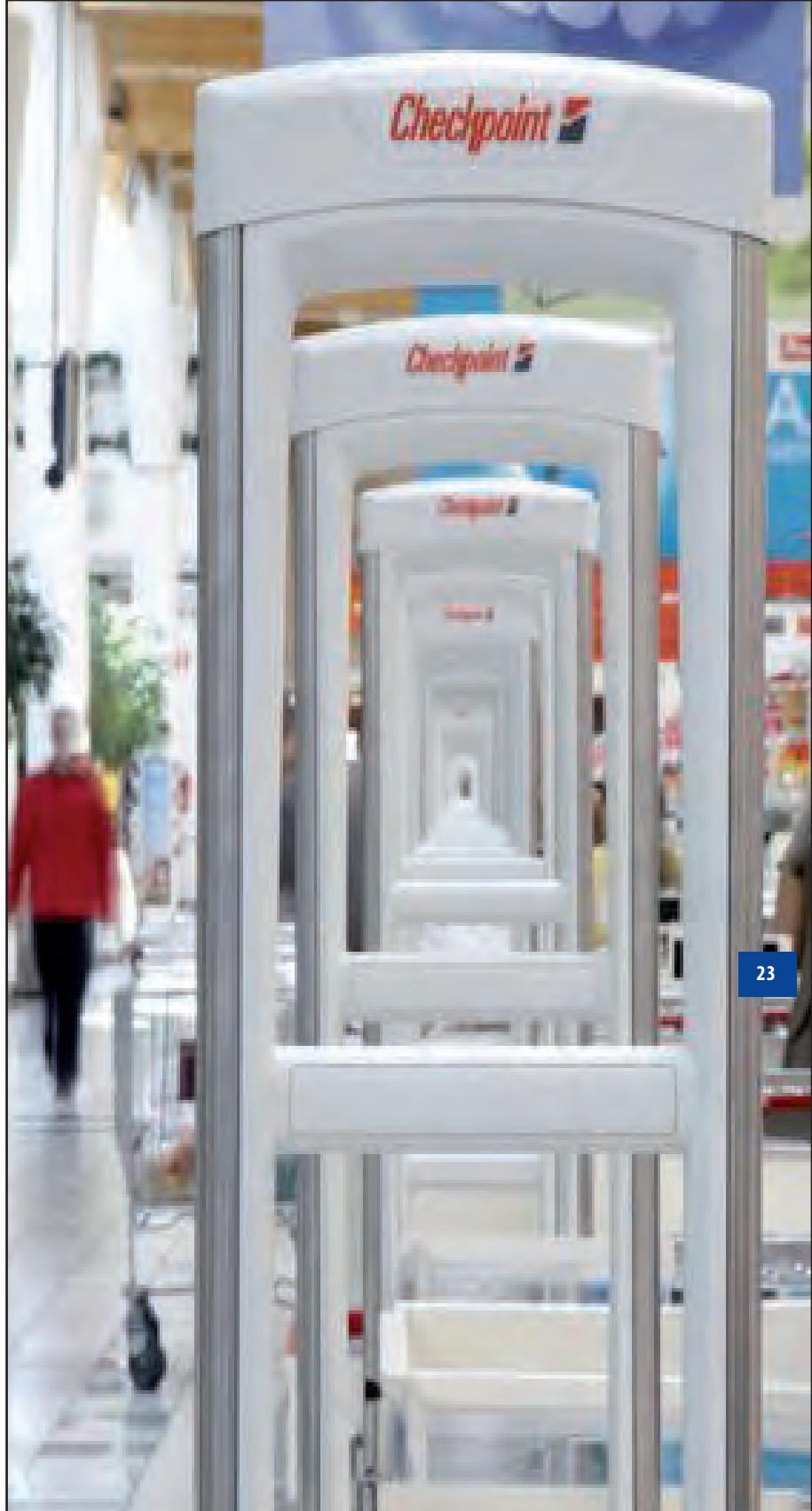
ΓΙΑ ΤΙΣ ΛΥΣΕΙΣ ΜΑΣ

Η Οδέσους ΑΕ είναι η μεγαλύτερη εταιρία Ηλεκτρονικής Προστασίας Εμπορευμάτων στην Ελλάδα και αντιπρόσωπος της Checkpoint Systems για 25 χρόνια.

Στόχος μας η προσφορά στους πελάτες μας των καλύτερων λύσεων ασφαλείας.

Ειδικευόμαστε σε:

- Ασφάλεια Λιανικής
- CCTV
- Ηλεκτρονικές Κλειδαριές
- Έλεγχο Πρόσβασης
- Διαχείριση Parking
- Έλεγχο Πλαστότητας Χαρτονομισμάτων
- Συναγερμούς - Πυρανίχνευση
- Ετικετογράφους
- Προώθηση Πωλήσεων
- Συστήματα Προτεραιότητας και Καταμέτρησης Πελατών
- RFID Λιανικής



23

Η ΟΔΕΣΟΥΣ ΑΕ μπορεί να σας βοηθήσει στην ανάπτυξη ενός ολοκληρωμένου προγράμματος μείωσης εσωτερικών και εξωτερικών απωλειών.

Από το 1993, οι λύσεις που παρέχει η ΟΔΕΣΟΥΣ ΑΕ έχουν προσφέρει εξαιρετικά αποτελέσματα στους πελάτες μας. Το εύρος και βάθος της εμπειρίας μας στην Αντικλεπτική Προστασία Εμπορευμάτων και η μοναδική μας προσέγγιση για να παρέχουμε στους πελάτες μας τόσο μια λύση όσο και προτάσεις για τις διαδικασίες που απαιτούνται για την εκτέλεση ενός προγράμματος πρόληψης απωλειών είναι ο ακρογωνιαίος λίθος της επιτυχίας μας. Η ειδικευμένη ομάδα των συνεργατών μας, προσφέρει μετρήσιμα αποτελέσματα και θετική απόδοση της επένδυσής σας.

ΛΥΣΕΙΣ ΓΙΑ ...



ΕΝΔΥΣΗ - ΥΠΟΔΗΣΗ
Αξεσουάρ Μόδας



ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ
Κινητή Τηλεφωνία
& Gadgets



ΦΑΡΜΑΚΕΙΑ
Καταστήματα Καλλυντικών



SUPERMARKETS
Τροφίμων-Ποτών,
MiniMarkets



ΠΟΛΥΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ
Γενικού Εμπορίου,
Εκπτωτικά & Cash'n'Carry



ΟΠΤΙΚΑ
Κοσμήματα - Ρολόγια



ΦΤΙΑΧΤΟ ΜΟΝΟΣ ΣΟΥ (DIY)
Καταστήματα Σιδηρικών,
Είδη Διακόσμησης-Γραφείου,
Οικιακά Είδη



ΕΙΔΙΚΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ
[Βιβλία, Μουσική,
Games, Παιχνίδια,
Χόμπι & Κατασκευές]



ΕΤΑΙΡΙΕΣ
Μεγάλες Κτιριακές
Εγκαταστάσεις