

Kradzieże: zapobiegaj, zamiast łapać

data aktualizacji: 2014.01.18



- Jeśli ktoś wydaje się, że złodzieja wystarczy zatrzymać na gorącym uczynku, jest w błędzie. To może być dopiero początek prawdziwych kłopotów - żali się nasz czytelnik. Jego przypadek pokazuje, że nieuczciwych klientów należy przede wszystkim do kradzieży zniechęcać.

Gdybym wcześniej wiedział, jak to wszystko się skończy, w życiu tego złodzieja bym nie łapał - odpowiada detalista prowadzący ponadtrzystumetrowy wiejski sklep na południu Polski. Najbliższe większe miasto (czytaj z dyskontem) znajduje się w odległości 40 km, przez co mieszkańcy

okolicznych wsi często przyjeżdżają do naszego czytelnika na regularne, większe zakupy. Jeden ze stałych klientów zaczął przy okazji wnosić towar – każdorazowo za kilkadziesiąt złotych. Przyłapany na gorącym uczynku, nie tylko się nie przyznał, ale przeszedł do kontrataku. Zaczął we wsi rozpowiadać, że właściciel sklepu oczernia go z powodów osobistych, a poza tym oszukuje klientów. – Ile mnie to nerwów kosztowało! Ostatecznie nie straciłem jednego klienta, ale jeszcze dwudziestu innych – jego znajomych i rodzinę. Po prostu przestali u mnie kupować. Teraz już wiem, że jak się prowadzi sklep, nie można nic zrobić nawet nieuczciwemu klientowi – cierpko zauważa nasz rozmówca.

Również inni detaliści potwierdzają, że złapanie złodzieja rodzi problemy. – Ktoś musi go pilnować, zanim przyjedzie policja, potem w nieskończoność trwa spisywanie zeznań. Trzeba się jeszcze liczyć z tym, że pracownicy mogą być wezwani na komendę na dodatkowe przesłuchanie... To wszystko kosztuje mnóstwo czasu, który lepiej przeznaczyć na handlowanie – mówi Janusz Minchberg, dyrektor zarządzający Delikatesami CM w Warszawie, który nie ma wątpliwości, że złodziei lepiej zniechęcać do kradzieży niż łapać. Jak to zrobić?

Koszyk i inne fajne wynalazki

– Trzeba uczulić obsługę, by grzecznie przypominała klientom o konieczności brania koszyka, który jest podstawowym sposobem na ograniczenie plagi kradzieży. Ludzie często tłumaczą, że się im spieszy, przyszli tylko po jedną rzecz itd. Nie przejmujemy się tym, wyróbmy w stałych klientach nawyk używania koszyków, bo straty spowodowane działalnością regularnie odwiedzających sklep złodziei są znacznie dotkliwsze, niż w przypadku kradzieży dokonywanych przez okazjonalnych klientów – przekonuje Robert Adamski, aranżujący dla Makro sklepy Odido. Jak dodaje, kluczowe jest przekonanie personelu o konieczności pilnowania kupujących i obserwowania tego, co dzieje się na sali sprzedaży. – Niejednokrotnie widziałem, jak ekspedientki zupełnie nie zwracają uwagi na niektórych klientach, a zapytane o powód tłumaczą się w stylu: „Przecież to pan Krzys, kupuje u nas od lat”. Tymczasem, jak pokazuje praktyka, często kradną osoby, których nigdy byśmy o to nie podejrzewali – dodaje przedstawiciel Makro. Problemem dla personelu może być motywacja do poświęcania klientom dodatkowej uwagi, ale Krzysztof Kaźmierczak, prowadzący m.in. szkolenia z zarządzania sklepem, podsuwa pewne rozwiązanie. – Jest taki fajny wynalazek Fenicjan, datowany na kilkaset lat przed naszą erą. Nazywa się pieniądze – śmieje się. I opisuje, jak właścicielka dużego Lewiatana, za jego namową, zdecydowała się stworzyć specjalny budżet premii, jeśli próg strat przy rocznym remanencie nie przekroczy 1 proc. Wartość tego budżetu była różnicą pomiędzy 1 proc. obrotu rocznego, a rzeczywistą wartością ubytków inwentaryzacyjnych. – W efekcie straty zdecydowanie spadły. Zadowolone ekspedientki dostały kilkuset złotową premię, a właścicielka na kradzieżach zaoszczędziła kilka tysięcy w skali całego roku. Niech każdy sobie policzy, co mu się bardziej kalkuluje – przekonuje Kaźmierczak.

Bramką w złodzieja

W poprzednim numerze „WH”, w tekście „Tak kradną zawodowcy”, opisaliśmy detalistę z Poznania, który na kradzieżach tracił kilkadziesiąt tysięcy złotych rocznie. Aż w końcu wydał bezwzględna wojnę złodziejom. – Do mojego osiedlowego sklepu przychodzą głównie stali klienci, a okazjalni stanowią 10-15 proc. Ometkowałem więc towar klipsami, a przy wejściu zamontowałem bramki, jak w sklepach odzieżowych – piszcza, gdy ktoś wnosi niezapłacony towar – opisuje poznaniak. Z początku buczały kilkanaście razy dziennie. „Nieskasowane? Ojejku, musiało się gdzieś zapodziać, już wracam do kasy” – bronili się nieuczciwi klienci. Z czasem bramki piszczały coraz rzadziej, bo przy każdym takim alarmie obsługa zdalnie blokowała drzwi wejściowe na fotokomórkę i klient musiał się tłumaczyć. W przypadku recydywistów wzywano policję. W ten sposób poznański detalista ograniczył liczbę kradzieży droższego asortymentu, ale wciąż zmagał się z plagą zniknięć tańszych produktów. – W końcu ometkowałem klipsami cały asortyment, nawet takie drobiazgi, jak gummy do

zucia. I przez trzy miesiące wyeliminowałem wszystkich, którym towar kleił się do rąk - opisuje właściciel Odido. Koszt paska magnetycznego o wymiarach 0,3x3 cm, przy większych zamówieniach, waha się w granicach 13-15 gr za sztukę. - W efekcie przez cały 2012 rok straty spowodowane kradzieżami zmalały kilkakrotnie, do zaledwie 4000 zł. Kłopot w tym, że na same klipsy wydałem ponad 9000 zł. Nie mogąc tak funkcjonować, wprowadziłem kwartalne inwentaryzacje. Dzięki nim mogłem na bieżąco kontrolować, które produkty oklejać - wyjaśnia nasz rozmówca. W zeszłym roku jego straty były na poziomie tych z 2012 roku, ale na klipsy wydał już tylko 4000 zł.

Jeśli atrapa, to tylko wiarygodna

Zamontowanie systemu bramek kosztowało poznańskiego detalistę około 10 000 zł. To spory wydatek, ale w jego przypadku opłacało się. Nie zawsze jednak tak będzie. Tańszą metodą zniechęcania złodziei do kradzieży jest monitoring. Opinie co do skuteczności tych zabezpieczeń są jednak podzielone. - Kamery nie pomagają, bo złodzieje się ich nie boją - uważa oczerniony przez złodzieja detalista z południowej Polski. Podobnie myśli właściciel poznańskiego Odido, który nagrań z monitoringu używa przede wszystkim jako dowodów pokazywanych przyłapanym klientom oraz policji. Robert Adamski precyzuje więc: - Sama kamera nie odstrasza, robi to świadomość, że jest się obserwowanym. Dlatego w ruchliwym miejscu na sali sprzedaży warto zainstalować dodatkowy monitor, pokazujący obraz z monitoringu. Złodziej będzie wiedział, że jest pod nadzorem, a poza tym może zostać przyłapany przez przypadkowego klienta sklepu - ludzie z ciekawości chętnie i często zerkają na takie monitory - opowiada przedstawiciel Odido. Jeśli kogoś nie stać na monitoring z prawdziwego zdarzenia (koszt minimum kilku tysięcy złotych), może zainstalować atrapę kamery. Nie odstraszy ona profesjonalnych złodziei, ale może zniechęcić przypadkowych. - Diabeł zawsze tkwi w szczegółach - migająca dioda to dla złodzieja informacja, że ma do czynienia z fałszywą kamerą. Aby uwiarygodnić atrapę i zwiększyć jej skuteczność, wystarczy podciągnąć do niej kabel, który puszczonej po ścianie będzie znikał za jakimś regałem - radzi Adamski. A jeśli i to nie pomoże, trzeba będzie pomyśleć o sprzedaży „najchodliwszych” dla złodziei towarów z za lady. - Powszechnie kradzione rzeczy to alkohol, kawa i czekolady. Tańsze wyroby tego typu zostawmy w samoobsłudze, droższe przenieśmy w miejsce, gdzie będą pod ciągłym nadzorem pracowników - kończy Robert Adamski.

Kupcy: państwo sprzyja złodziejom!

Właściciel sklepu convenience, mieszczącego się w centrum Wrocławia, po pół roku funkcjonowania nowej placówki zastanawia się nad jej zamknięciem:

Prowadzę dwa sklepy osiedlowe, gdzie problem kradzieży też występuje, ale to, co dzieje się w mojej nowej placówce, naprawdę przeraża. Codziennie stwierdzamy kilka czy nawet kilkanaście drobnych kradzieży. Monitoring nic nie daje, bo złodziejami są zwykle młodzieńcy w kapturach, działający na zasadzie „bierz towar i w nogi”. Kto takiego dogoni? Kradną najchętniej towary impulsowe, przekąski i piwo. Niedawno przeprowadziłem wrywkowy remanent, sprawdziliśmy tylko ten najczęściej kradziony asortyment. I mało nie zemdlałem: po niespełna pół roku manko sięgnęło blisko 20 000 zł! Ja tyle nie zarabiam na tym sklepie. Jeśli kompleksowy remanent potwierdzi moje obawy, natychmiast zwijam interes. Nie będę pracował na złodziei...

Kupiec prowadzący pięć dużych sklepów osiedlowych w Łodzi, ze złodziejami walczy od lat:

Kradzieże to plaga, a złagodzenie przepisów tylko rozzuchwali przestępców. Szczególnie tych, którzy

tych „drobnych” kradzieży dokonują notorycznie, bo po prostu z nich żyją. W jednym ze sklepów pojawiały się dwie „klientki”, matka i córka, kradnące regularnie duże ilości droższych słodyczy. Gdy personel zaczął je rozpoznawać i pilnować, zniknęły, a kilka dni później zostały złapane na kradzieży w drugim naszym sklepie, na tym samym osiedlu. Skoro już muszą być jakieś progi, to dlaczego nie sumuje się wykroczeń? Przecież w prawie znajduje się jakiś przepis mówiący, że jeśli ktoś uczynił sobie z procederu źródło regularnych przychodów, to można pojedyncze kradzieże traktować łącznie i karać surowo. Nie słyszałem o takim przypadku, a to przecież zniechęciłoby przynajmniej część zawodowych złodziei.

Inny łódzki kupiec podkreśla, że oprócz powodowania strat, kradzieże są też poważną uciążliwością dla pracowników:

Ostatnio złapaliśmy takiego delikwenta ze skradzionym towarem ukrytym w rękawach kurtki. Policja przyjechała po trzech godzinach. W tym czasie kierownik musiał pilnować złodzieja na zapleczu, zamiast pracować. Potem była sprawa w sądzie grodzkim. Kierownik musiał się stawić na rozprawę w charakterze świadka. Mieliśmy czytelny zapis z monitoringu, ale świadek i tak musiał zeznawać. Dzień zmarnowany. Skradziony towar miał wartość dokładnie 240 zł w cenach detalicznych. Wyliczył sobie, skubany! Dostał grzywnę i co z tego? Po paru dniach znów pojawił się w sklepie. A czy grzywnę zapłaci? Wątpię.

Istotę problemu dobrze definiuje przedsiębiorca zarządzający sporą prywatną siecią sklepów w centralnej Polsce:

Kradzieże były, są i będą. Ale rzecz w tym, że polityka władz powinna służyć okradanym, a nie złodziejom, przyczyniać się do zmniejszania skali sklepowych kradzieży, a nie zwiększać poczucie bezkarności przestępców. Podniesienie progu to dla nich zwykła zachęta i ułatwienie. Podam przykład: przez jakiś czas w jednej z naszych placówek taki notoryczny złodziej kradł, a potem jeszcze bezczelnie sprzedawał skradziony towar przed sklepem, za pół ceny. Kilka razy go łapaliśmy i oddawaliśmy w ręce policji. Wracał na drugi dzień i znów próbował kraść. Wreszcie, po kolejnym przyłapaniu go na kradzieży, kierownik poirytowany spytał gościa, czy wreszcie go kiedyś wsadzą? A on na to z szyderczym uśmiechem, że się pilnuje i nigdy nie kradnie więcej niż za dwie stowy. Kierownik nie wytrzymał i... no cóż, powiem tylko, że w naszym sklepie już się ten złodziej nie pojawia. Ale to nie tak powinno działać. Powinno mnie chronić prawo, a nie własna pięść.

Właścicielka kilku sklepów w Zgierzu twierdzi wprost, że państwo sprzyja złodziejom:

Kiedy dowiedziałam się o nowych przepisach, byłam naprawdę wściekła! Nawet mniej wzburzył mnie sam fakt podniesienia progu, do którego kradzież jest jedynie wykroczeniem, do 400 zł, ale to, że ten próg ma być waloryzowany w zależności od wysokości pensji minimalnej. O co tu chodzi? Żeby złodziej nie był stratny? Żeby jego złodziejskie dochody nie odbiegały od zarobków moich ekspedientek? To naprawdę skandal! Skoro państwo tak dba o przestępców, to może niech ustanowią jeszcze jeden próg - np. jedna szesnasta pensji minimalnej - poniżej którego kradzież w ogóle nie będzie karana. To zmniejszy skalę przestępczości, poprawi statystyki policji, odciąży sądy grodzkie. A my, kupcy? Cóż, może wtedy zorganizujemy jakąś straż kupiecką i sami będziemy sobie radzić ze złodziejami.

Wysłuchał KK

Sebastian Szczepaniak

Wiadomości Handlowe, Nr 1 (131) Styczeń 2013

Źródło: <https://www.wiadomoscihandlowe.pl/artykuly/kradzieze-zapobiegaj-zamiast-lapac,1248>