



# Strategische Wege zur Reduzierung von Ladendiebstahl



# Zusammenfassung

Dieser strategische Guide bietet einen umfassenden Rahmen zur Reduzierung von Ladendiebstahl, einem kritischen Problem, das die Rentabilität und den Betrieb im Einzelhandel erheblich beeinflusst. Er hebt die signifikante Rolle externer Diebstähle, einschließlich organisierter Kriminalität im Einzelhandel, bei der Gesamtschrumpfung hervor – durchschnittlich 36 % der Verluste im US-amerikanischen Einzelhandel – und unterstreicht die Bedeutung proaktiver und innovativer Maßnahmen. Der Guide betont die Notwendigkeit eines systematischen Ansatzes zur Risikobewertung, der sich auf die Identifikation von Hochrisikobereichen, Diebstahlmustern und internen Schwachstellen konzentriert, um effektive Präventionsstrategien zu entwickeln.

Eine gut durchdachte Ladenstruktur, die die Sichtbarkeit verbessert und tote Winkel minimiert, spielt eine Schlüsselrolle bei der Abschreckung von Diebstählen und sorgt gleichzeitig für ein positives Einkaufserlebnis. Schulungen für das Personal und klar definierte Richtlinien befähigen die Mitarbeiter, Diebstahlsituationen effektiv zu erkennen und zu bewältigen, wodurch eine Kultur der Wachsamkeit und Zusammenarbeit gefördert wird. Fortschrittliche Sicherheitstechnologien wie Überwachungskameras, elektronische Warensicherungssysteme, RFID und Zugangskontrollen werden als wesentliche Werkzeuge vorgestellt, um Diebstahl zu verhindern und das Bestandsmanagement zu verbessern.

Der Guide hebt zudem die Bedeutung eines effektiven Vorfalldmanagements hervor, um die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und kontinuierliche Verbesserungen durch eine gründliche Dokumentation und Bewertung von Diebstahlvorfällen zu gewährleisten. Die Einbindung von Kunden durch Sensibilisierung für die Folgen von Ladendiebstahl und die

Reduzierung der Anonymität im Geschäft kann kriminelles Verhalten weiter entmutigen. Kontinuierliche Verbesserung bleibt eine Priorität, unterstützt durch regelmäßige Sicherheitsprüfungen, Datenanalysen und Feedback, die Einzelhändlern helfen, sich an sich verändernde Diebstahltaktiken anzupassen und gleichzeitig die betriebliche Effizienz zu wahren.

Mit Blick auf die Zukunft untersucht der Guide das Potenzial aufstrebender Technologien wie kassenlose Laden und KI-gesteuerte Überwachung. Dabei wird die Notwendigkeit hybrider Ansätze betont, die fortschrittliche Werkzeuge mit traditionellen Sicherheitsmaßnahmen kombinieren. Durch die Umsetzung dieser Strategien können Einzelhändler Schrumpflerluste reduzieren, Vermögenswerte besser schützen und eine sichere, aber einladende Einkaufsumgebung schaffen, wodurch sie sich für nachhaltigen Erfolg in einer sich ständig wandelnden Einzelhandelslandschaft positionieren.



# 1. Warum Diebstahlprävention für deutsche Supermärkte entscheidend ist

Diebstahlprävention kann einen erheblichen Einfluss auf die Rentabilität und den Betrieb eines Geschäfts haben. In Anbetracht der durchschnittlichen Verlustrate von 2 % in Supermärkten, zu der auch Diebstahl gehört, ist es wichtig, die Auswirkungen von Ladendiebstahl zu kennen und zu wissen, wie er verhindert werden kann. Laut dem Bericht Retail Security Europe 2019 ist Ladendiebstahl die häufigste Verlustursache, an zweiter Stelle steht der Raub. Die Befragten der National Retail Security Survey 2023 (USA) gaben an, dass ihre Verluste mehrere Ursachen haben, wobei externe Diebstähle, einschließlich organisierter Einzelhandelskriminalität, durchschnittlich 36 % der Gesamtverluste ausmachen. Interne Diebstähle (durch Mitarbeiter) machen 29 % der Verluste aus.

Unter Mikrogangs im Einzelhandel versteht man kleine, organisierte Gruppen von Einzelpersonen, die zusammenarbeiten, um Diebstähle zu begehen, die oft auf bestimmte Geschäfte oder Produkte abzielen. Diese Gruppen arbeiten in der Regel mit koordinierten Taktiken, wodurch ihre Diebstähle effizienter und schwerer zu entdecken sind als die von einzelnen Ladendieben. Mikrogangs arbeiten oft zusammen, um das Personal abzulenken, die Sicherheitsvorkehrungen zu überwinden und wertvolle oder leicht zu verkaufende Artikel zu stehlen, z. B. Elektronik, Designerwaren oder Kosmetika. Auch wenn sie nicht so groß und ausgeklügelt sind wie die organisierte Einzelhandelskriminalität, können Mikrogangs den Einzelhändlern durch wiederholte Besuche in denselben Geschäften dennoch

erhebliche Verluste zufügen. Bei der Untersuchung von internem Diebstahl oder Diebstahl durch Angestellte können die Methoden sehr unterschiedlich sein, aber die folgenden sind die häufigsten:

1. Diebstahl von Waren
2. Unterschlagung von Geld aus der Kasse
3. Betrügerische Rückgaben
4. Vollständige oder teilweise Annullierung von Kassensbons
5. Verbrauch von Produkten
6. Betrügerische Verwendung von Treuekarten

Insbesondere im Lebensmitteleinzelhandel sind Kassierer am häufigsten in interne Diebstähle/ Betrügereien verwickelt.

“Die Einzelhändler sind sich einig, dass die Hauptursache für die kriminalitätsbedingte Verlustkomponente externer Diebstahl ist, gefolgt von internem Diebstahl (oder Diebstahl durch Mitarbeiter) und Diebstahl durch Lieferanten an dritter Stelle.“

Retail Security Europe 2019

Um Ladendiebstahl besser zu verstehen und zu bekämpfen, wird er in internen und externen Diebstahl unterteilt.

Ladendiebstahl wird als die häufigste Form des externen Diebstahls angesehen, gefolgt von Raub und Einbruch.

Da Ladendiebstahl die häufigste Form des externen Diebstahls und die am stärksten

zunehmende Form des Diebstahls in den meisten Ländern Europas ist, ist es wichtig zu verstehen, wie Ladendiebstahl funktioniert. Der Modus Operandi lässt sich in einzelne Ladendiebe und Mikrogangs (2-3 Personen) unterteilen. Obwohl sie in Geschäften fast unsichtbar sind, geben 71,8 % der Einzelhändler (Retail Security Europe 2019) an, dass Mikrogangs die häufigste Art von Tätern sind.



## 2. Durchführung einer Risikoanalyse und Ermittlung von Schwachstellen in Ihrem Geschäft

Die Risikoanalyse und Identifizierung von Schwachstellen in Geschäften im Zusammenhang mit Ladendiebstahl ist ein systematischer Prozess, um zu verstehen, wo und wie Diebstähle stattfinden, so dass wirksame Präventivmaßnahmen ergriffen werden können. Dieser Prozess kann die folgenden Schritte umfassen:

### 1. Bewertung von Risikobereichen:

Bestimmte Bereiche des Ladens, z. B. stark frequentierte Bereiche oder Räume mit teuren, kleinen oder leicht zu versteckenden Artikeln, sind anfälliger für Diebstähle. Diese Bereiche sollten als Hochrisikozonen identifiziert und vorrangig überwacht oder mit physischen Barrieren, wie z. B. sicheren Ladenregalen, versehen werden.

### 2. Analysieren Sie Diebstahlmuster:

Durch die Überprüfung früherer Ladendiebstähle lassen sich Muster erkennen, z. B. die Tageszeit oder bestimmte Produkte, die häufig gestohlen werden. Anhand dieser Informationen können die Mittel effizienter eingesetzt werden, z. B. durch eine verstärkte Personalpräsenz während der gefährdeten Tageszeiten.

### 3. Bewertung der bestehenden:

Sicherheitsmaßnahmen: Bewerten Sie die derzeitigen Mittel zur Diebstahlprävention, einschließlich Sicherheitskameras, EAS-

Etiketten (Electronic Art Surveillance) und Ladengestaltung. Lücken in der Abdeckung, schlecht funktionierende Geräte oder ineffiziente Überwachung können als Schwachstellen identifiziert werden.

### 4. Interne Schwachstellen:

Manchmal wird Ladendiebstahl durch interne Schwachstellen begünstigt, z. B. durch unaufmerksames Personal, unzureichend durchgesetzte Richtlinien oder ungeschultes Personal. Mangelnde Wachsamkeit der Mitarbeiter oder eine uneinheitliche Anwendung von Sicherheitsprotokollen erhöhen die Wahrscheinlichkeit von Diebstählen.

Eine gründliche Risikoanalyse hilft, diese Schwachstellen zu beseitigen, indem gezielte Maßnahmen zur Verhinderung von Diebstahl ergriffen werden, die den Verlust verringern und die Sicherheit insgesamt verbessern.





## 4. Personalpolitik und -schulung

Personalpolitik und -schulung sind Schlüsselkomponenten bei der Verhinderung von Ladendiebstahl in Geschäften, da die Mitarbeiter an vorderster Front stehen, wenn es darum geht, Diebstähle zu erkennen und einzudämmen. Wirksame Richtlinien und Schulungsprogramme rüsten das Personal mit dem Wissen und den Fähigkeiten aus, verdächtiges Verhalten zu erkennen, angemessen auf Vorfälle zu reagieren und ein sicheres Umfeld zu schaffen. Da viele Supermärkte mit (jungen) Teilzeitbeschäftigten arbeiten, kommt es häufig zu Personalwechseln. Schulungen zur Vorbeugung und Aufdeckung von Diebstählen müssen daher regelmäßig durchgeführt werden, insbesondere für neue Mitarbeiter.

## 3. Entdecken Sie die Wichtigkeit der strategischen Ladengestaltung

Eine strategische Ladengestaltung spielt eine wichtige Rolle bei der Reduzierung von Ladendiebstählen, da sie ein Umfeld schafft, das potenzielle Diebe nur schwer ausnutzen können. Gut platzierte Gänge, klare Sichtlinien und übersichtliche Warenauslagen verbessern die Sichtbarkeit und machen es Ladendieben schwerer, unentdeckt zu bleiben.

Die Platzierung wertvoller Artikel in der Nähe der Kasse oder in leicht kontrollierbaren Bereichen schreckt Diebe ab. Die Einrichtung kann auch Spiegel, Sicherheitskameras und strategisch platziertes Personal umfassen, um die Aktivitäten der Kunden zu überwachen. Indem sie den Laden so einrichten, dass tote Winkel minimiert und die Überwachung maximiert wird, können Einzelhändler das Diebstahlrisiko verringern, die Sicherheit insgesamt verbessern und den Warenschwund reduzieren. Neben der Gestaltung des Geschäfts spielt

auch der Standort des Geschäfts eine wichtige Rolle bei der Zunahme von Ladendiebstählen oder Verlusten. Laut dem Retail Security Europe Report sind Geschäfte, die sich außerhalb eines Einkaufszentrums befinden, im Durchschnitt stärker von Diebstahl betroffen. In Großstädten (mit mehr als 250.000 Einwohnern) unterscheidet sich das Ausmaß der Diebstähle nicht wesentlich zwischen Geschäften in Einkaufszentren oder Straßen. Geschäfte mit mehr als 2.400 m<sup>2</sup> Verkaufsfläche in einer Straße leiden jedoch am meisten unter Verlusten.

**1. Klare Richtlinien und Verfahren:** Legen Sie klare Richtlinien fest, die die Verantwortlichkeiten der Mitarbeiter bei der Verhinderung von Ladendiebstahl umreißen. Dazu gehören Richtlinien für die Überwachung von Kundenaktivitäten, wann und wie verdächtige Ladendiebe anzusprechen sind und Protokolle für die Meldung von Vorfällen an die Geschäftsleitung oder das Sicherheitspersonal. In diesen Richtlinien sollte auch die Rolle aller Mitarbeiter, vom Kassierer bis zum Verkaufspersonal, festgelegt werden.

**2. Mitarbeiterschulung:** Organisieren Sie regelmäßige Schulungen zur Diebstahlprävention, damit das Personal verdächtiges Verhalten erkennen kann, z. B. Kunden, die sich in bestimmten Bereichen aufhalten oder versuchen, Waren zu verstecken. Die Mitarbeiter sollten in nicht-konfrontativen Techniken für den Umgang mit mutmaßlichen Ladendieben und in der Verwendung von Sicherheitsgeräten wie Überwachungssystemen und EAS-Etiketten geschult werden.

**3. Schaffen Sie eine Kultur des Bewusstseins:** Fördern Sie eine Kultur der Wachsamkeit, die sicherstellt, dass alle Mitarbeiter aktiv an der Verhinderung von Diebstählen beteiligt sind. Die Mitarbeiter sollten ermutigt werden, am Arbeitsplatz eine starke Präsenz zu zeigen, Kunden zu begrüßen und Hilfe anzubieten, was potenzielle Diebe abschrecken kann. Regelmäßige Auffrischkurse und Teamsitzungen zum Thema Diebstahlprävention tragen dazu bei,

dass alle Mitarbeiter informiert sind und sich auf die Diebstahlprävention konzentrieren.

**4. Interne Diebstahlprävention:** Die Personalpolitik sollte sich auch mit internem Diebstahl befassen und sicherstellen, dass die Mitarbeiter die Konsequenzen eines Betrugs verstehen. Dazu gehören strenge Bestandskontrollen, die Überwachung von Einkäufen der Mitarbeiter und die Einrichtung von Kontrollen, um ungewöhnliches Verhalten der Mitarbeiter zu erkennen. Diese Kontrollen sollten von verschiedenen Geschäftsleitern durchgeführt werden, um die Zuverlässigkeit des Verfahrens zu gewährleisten.

**5. Zusammenarbeit und Kommunikation:** Die Mitarbeiter sollten ermutigt werden, offen über Diebstahlsangelegenheiten zu sprechen und untereinander und mit dem Sicherheitspersonal zu kooperieren. Die Schaffung eines Umfelds, in dem sich die Mitarbeiter bei der Meldung von Vorfällen oder verdächtigen Aktivitäten unterstützt fühlen, kann Ladendiebstähle erheblich verringern. Wenn ein Geschäftsleiter der Meinung ist, dass dieses Problem nicht offen besprochen werden kann, kann eine externe Partei als vertraulicher Berater hinzugezogen werden. Durch die Einführung einer umfassenden Personalpolitik und laufende Schulungen werden die Mitarbeiter in die Lage versetzt, eine aktive Rolle bei der Minimierung von Diebstählen zu übernehmen und sowohl die Sicherheit der Kunden als auch den Schutz der Vermögenswerte zu gewährleisten.

## 5. 4. gut funktionierende Sicherheitstechnologien und -systeme

Es gibt viele Arten von Sicherheitssystemen, die in Geschäften eingesetzt werden können. Hier sind einige, die einen Einfluss auf die Verhinderung von Ladendiebstahl haben:

### • CCTV (Closed Circuit Television):

Bei diesem System werden Videokameras zur Überwachung und Aufzeichnung von Aktivitäten in und um ein Geschäft eingesetzt. CCTV hilft bei der Identifizierung von Dieben und dient als Abschreckung für potenzielle Diebe.

### • EAS (Elektronische Artikelüberwachung):

Bei diesem System werden Sicherheitsetiketten an den Waren angebracht. Diese Etiketten lösen einen Alarm aus, wenn sie die Sicherheitsschleusen am Ausgang des Geschäfts passieren, ohne dass sie an der Kasse deaktiviert werden. EAS ist besonders effektiv in Bekleidungsgeschäften und anderen Geschäften, in denen hochwertige Artikel verkauft werden.

• **RFID (Radiofrequenz-Identifikation):** Die RFID-Technologie geht noch einen Schritt weiter als die herkömmliche EAS-Technologie und bietet nicht nur Sicherheit, sondern auch eine genaue Verfolgung der Lagerbestände. Jeder mit einem RFID-Etikett versehene Artikel kann von dem Moment an, in dem er in den Laden kommt, bis zu seinem Verkauf verfolgt werden, was sowohl die Diebstahlprävention als auch die Lagerverwaltung verbessert.

• **Zugangskontrollsysteme:** Diese Systeme regeln, wer Zugang zu bestimmten Bereichen in einem Geschäft oder Lager hat. Zugangskontrollen können PIN-Codes, Fingerabdruckererkennung, Kartenleser oder Gesichtserkennungstechnologien umfassen. Sie sind nützlich, um Hinterzimmer, Lagerhäuser oder andere sensible Bereiche vor unbefugtem Zutritt zu schützen. Jedes dieser Systeme hat seine eigenen Vorteile und kann einzeln oder in Kombination eingesetzt werden, je nach den spezifischen Bedürfnissen und Risiken eines Geschäfts.

## 6. Ladenrichtlinien und -verfahren

Ladenrichtlinien und -verfahren zur Verhinderung von Ladendiebstahl sind für die Schaffung eines strukturierten, proaktiven Ansatzes für die Sicherheit in Geschäften unerlässlich. Klare Richtlinien stellen sicher, dass alle Mitarbeiter bei der Bekämpfung von Ladendiebstahl auf derselben Seite stehen, und tragen durch klare Leitlinien zur Abschreckung vor Diebstahl bei. Obwohl sie sich mit der Personalpolitik überschneiden, sind sie aus diesem Grund nicht weniger wichtig. Zu den Schlüsselementen einer guten Ladenpolitik gehört ein klares Protokoll zum Ladendiebstahl. Führen Sie gut dokumentierte Verfahren für den Umgang mit mutmaßlichen Ladendieben ein und besprechen Sie diese am ersten Arbeitstag jedes Mitarbeiters. In diesen Protokollen können bestimmte Schritte beschrieben werden, die die Mitarbeiter befolgen sollten, wie z. B.:



### Einschaltung

Bei Verdacht auf versuchten Ladendiebstahl sollten die Mitarbeiter klare Verfahren befolgen, wie sie das Sicherheitspersonal oder die Führungskräfte einschalten, um die Situation so zu handhaben, dass das Risiko für das Personal und andere Kunden möglichst gering ist.



### Nicht-konfrontativer Ansatz

Die Richtlinien sollten nicht-konfrontative Methoden hervorheben, wie z. B. das Anbieten von Hilfe oder die Aufnahme eines Gesprächs mit Kunden, um Ladendiebstahl zu verhindern.



### Beobachtung

Das Personal wird darin geschult, Kunden, die verdächtiges Verhalten zeigen, diskret zu beobachten, ohne sie direkt zu beschuldigen.



### Strafverfolgung

Legen Sie fest, wann und wie die Strafverfolgungsbehörden einzuschalten sind, wenn ein Ladendiebstahl eskaliert.

Neben einer vernünftigen Ladenpolitik ist die Bestandsverwaltung ein weiteres Schlüsselement zur Verhinderung von Ladendiebstahl. Eine sorgfältige Bestandsverwaltung hilft, Unstimmigkeiten im Lagerbestand schnell zu erkennen, die Anzeichen für internen Diebstahl oder Ladendiebstahl sein können. Regelmäßige Inventurprüfungen können wie folgt durchgeführt werden:

- **Tägliche/wöchentliche Audits:** Regelmäßige Stichprobenkontrollen von Artikeln mit hohem Wert oder hohem Diebstahlsrisiko stellen sicher, dass fehlende Bestände schnell erkannt werden. Inventurprüfungen durchgeführt werden, um den tatsächlichen Bestand mit dem im System erfassten zu vergleichen. Dies hilft, größere Muster von Diebstahl oder Fehlern aufzudecken.
- **Zykluszahlungen:** Anstatt auf eine jährliche Bestandsprüfung zu warten, ermöglicht das Cycle-Counting eine kontinuierliche Überprüfung verschiedener Bereiche des Geschäfts auf einer rotierenden Basis. Bei der Durchführung dieser Bestandsprüfungen spart der Einsatz von Bestandsverwaltungssoftware viel Zeit und gibt einen guten Überblick über alle Unstimmigkeiten. Menschliche Fehler werden reduziert, und es können schnell Entscheidungen über vorbeugende Maßnahmen getroffen werden.
- **Vollständige Inventurprüfungen:** In regelmäßigen Abständen sollten umfassende Inventurprüfungen durchgeführt werden, um den tatsächlichen Bestand mit dem im System erfassten zu vergleichen. Dies hilft, größere Muster von Diebstahl oder Fehlern aufzudecken.



## 7. Was können Sie im Rahmen der deutschen Gesetze und Vorschriften tun?

Ein Supermarkt und seine Mitarbeiter müssen sich bei einem Diebstahlsverdacht an die gesetzlichen Bestimmungen halten. Wenn dies nicht der Fall ist, kann ein Supermarkt verklagt werden. Die Mitarbeiter müssen die Rechte sowohl des Arbeitgebers als auch der Kunden kennen und wissen, wann und wie sie einen mutmaßlichen Ladendieb ansprechen müssen. Die Regeln für das Vorgehen gegen Ladendiebe sind von Land zu Land unterschiedlich. In den meisten Ländern können jedoch die unten aufgeführten Schritte unternommen werden.

1. Der Ladendieb kann verhaftet werden, wenn er/sie auf frischer Tat ertappt wird. Dies ist eine Straftat, und in den meisten Ländern ist es dann zulässig, dass Geschäftsinhaber und Bürger eingreifen.
2. Gehen Sie ruhig auf den Ladendieb zu, stellen Sie sicher, dass eine weitere Person anwesend ist, um die Situation zu sichern. Stimmt die Beobachtung des Diebstahls und gibt der Dieb die Waren nicht zurück? In diesem Fall sollten Sie die Polizei rufen. Wenn der Dieb die Waren zurückgibt, kann der Vorfall zwischen Ihnen als Geschäftsinhaber und dem Dieb ohne Einschaltung der Polizei geregelt werden.
3. Weigert sich der Dieb, bei der Festnahme zu kooperieren, darf Zwang, aber keine Gewalt

angewendet werden. In den meisten Fällen kann versucht werden, den Täter aufzuhalten, aber es darf auf keinen Fall Gewalt angewendet werden. Nötigung kann so verstanden werden, dass jemand gezwungen wird, in dem Geschäft zu bleiben, ohne ihm Schaden zuzufügen, aber das ist ein vager Begriff, bei dem es wiederum besser ist, die Polizei um Hilfe zu bitten.

4. Bei der Festnahme sollte der Dieb nicht einfach festgehalten werden, bis z. B. die Polizei eintrifft. Es ist wichtig, dass der Täter nicht länger als nötig in einem separaten Raum eingesperrt wird, weder verschlossen noch unverschlossen, damit keine Freiheitsberaubung stattfindet.

In allen Fällen ist es wichtig, die örtlichen Behörden einzuschalten, um unangemessene Maßnahmen zu verhindern. Die Mitarbeiter sollten die Rechte sowohl des Arbeitgebers als auch der Kunden kennen. Handlungen wie unrechtmäßige Festnahmen oder unangemessene Gewalt können das Geschäft rechtlichen Risiken aussetzen. Daher sollten die Richtlinien den Schwerpunkt auf nicht-konfrontative Methoden und die Einhaltung rechtlicher Protokolle legen.

## 8. Vorfalls Management und Reaktion

Nach der Aufdeckung eines Diebstahls ist eine angemessene Reaktion erforderlich, um künftigen Diebstählen vorzubeugen, intern zu analysieren, was schief gelaufen ist, und um die gesetzlichen Vorschriften einzuhalten. Eine genaue Berichterstattung stellt sicher, dass der Diebstahl von den Strafverfolgungsbehörden ordnungsgemäß verfolgt wird und das Unternehmen die gesetzlichen Vorschriften einhält.

Ein Diebstahlsvorfall kann gemeldet werden, indem die folgenden Informationen dokumentiert werden:

- **Einzelheiten des Vorfalls:** Datum, Uhrzeit, Ort und Beschreibung des Geschehens.
- **Informationen über die verdächtige Person:** Beschreibung der verdächtigen Person(en), einschließlich des Aussehens, des Verhaltens und aller wichtigen Details.
- **Gestohlene Gegenstände:** Liste der gestohlenen Gegenstände, einschließlich Menge und Wert.
- **Angaben zu den Zeugen:** Namen und Kontaktangaben von Zeugen.
- **Ergriffene Maßnahmen:** Vom Personal ergriffene Maßnahmen, wie z. B. das Festhalten des Verdächtigen oder die Kontaktaufnahme mit den Strafverfolgungsbehörden.

- **Beteiligung der Polizei:** Einzelheiten des Polizeiberichts, einschließlich Fallnummer und beteiligter Beamter.

- **Video- oder Fotobeweise:** Alle verfügbaren Überwachungsaufnahmen oder Fotos.

Wenn der Diebstahl gemeldet wird, kann der Fall nicht „abgeschlossen“ werden. Ein umfassendes Nachsorge- und Bewertungsverfahren für Diebstahlsvorfälle ist ebenfalls sehr wichtig. Ein Diebstahl kostet nicht nur das Geschäft Geld und Zeit, auch das Personal kann darunter leiden. Es ist wichtig, den Vorfall gemeinsam mit dem betroffenen Personal auszuwerten und zu analysieren, was falsch gelaufen ist und was verbessert werden muss. Nach dieser Bewertung sollten die erforderlichen Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit des Geschäfts ergriffen werden. Dadurch wird die Sicherheit der Mitarbeiter und des Ladens selbst verbessert.

“Nicht nur das Geschäft leidet unter einem Diebstahl in Form von Geld und Zeit, auch das Personal kann darunter leiden.”





## 10. Wichtige Analysen und Verbesserungen

Die Festlegung der richtigen Maßnahmen, der Einsatz verschiedener Sicherheitssysteme, die Information der Kunden und die angemessene Schulung des Personals tragen alle dazu bei, Diebstähle zu verhindern. Es besteht jedoch die Gefahr, dass die gewählten Strategien zur Routine werden und daher oft weniger wirksam sind.

## 9. Wie beziehen Sie die Kunden in die Diebstahlprävention in Ihrem Geschäft ein?

Die Geschäfte können Aufklärungsinitiativen starten, um die Kunden über die Folgen von Diebstählen zu informieren, z. B. über rechtliche Folgemaßnahmen oder Geldbußen. Beschilderungen in den Geschäften oder digitale Kampagnen können darauf hinweisen, dass Ladendiebstahl illegal und schädlich ist, und das Bewusstsein für die Auswirkungen auf Geschäfte und Preise schärfen.

Neben der Aufklärung der Kunden über die Folgen des Diebstahls sollten auch die Präventionsmaßnahmen klar sein. Am wichtigsten ist, dass die Präventionsmaßnahmen das Einkaufserlebnis nicht stören dürfen. Maßnahmen wie Überwachungskameras, Personalpräsenz, elektronische Warensicherungsetiketten (EAS) und Sicherheitssysteme für Einkaufswagen sind

zwar sichtbar, stören die Kunden aber nicht direkt. Zumindest nicht, wenn sie ihre Einkäufe ordnungsgemäß erledigen. Auch die Verringerung der Anonymität der Kunden trägt wesentlich zur Verhinderung von Ladendiebstahl bei. Sobald sich ein Kunde vom Personal „gesehen“ fühlt, wird es schwieriger zu stehlen.

Supermärkte sollten ihre Sicherheitsmaßnahmen regelmäßig bewerten, Verlustdaten analysieren und Überwachungsaufnahmen überprüfen, um Trends oder Muster bei Diebstählen zu erkennen. Auf diese Weise kann geklärt werden, ob die derzeitigen Maßnahmen, wie Überwachungskameras, Sicherheitspersonal und Ladengestaltung, wie beabsichtigt funktionieren. Darüber hinaus kann das Einholen von Feedback von Mitarbeitern vor Ort Schwachstellen im Betrieb aufdecken.

Um den sich ändernden Diebstahlmethoden einen Schritt voraus zu sein, müssen sich die Geschäfte kontinuierlich verbessern,

indem sie neue Technologien einführen und bestehende Methoden verfeinern. Regelmäßige Datenanalysen und Überprüfungen sollten diese Verbesserungen vorantreiben, damit die Unternehmen ihre Strategien auf der Grundlage neuer Trends und interner Audits anpassen können. Darüber hinaus sollte die Schulung des Personals an diese Entwicklungen angepasst werden, um zu gewährleisten, dass das Personal gut gerüstet ist, um Sicherheitsherausforderungen wirksam zu begegnen. Indem sie sich auf kontinuierliche Innovation konzentrieren, können Geschäfte das Risiko von Diebstählen verringern und gleichzeitig ein positives Kundenerlebnis aufrechterhalten.



## 11. Die Trends von morgen für die Diebstahlprävention

In dem Maße, in dem sich die Welt des Einzelhandels weiterentwickelt, verändern sich auch die Methoden der Diebstahlprävention. Neue Technologien und ein verändertes Verbraucherverhalten treiben diesen Wandel voran und bieten dem Einzelhandel sowohl neue Chancen als auch Herausforderungen.

Zwei Schlüsselbereiche, die die Zukunft der Diebstahlprävention bestimmen, sind das Aufkommen von Technologien, die keine Kassierer mehr benötigen, und die Auswirkungen veränderter Einkaufsgewohnheiten, wie z. B. die Zunahme des Online-Shoppings.



**Aufstrebende Technologien:**

### Einkaufen ohne Kassierer und Self-Scanning-Kassen

Eine der bemerkenswertesten technologischen Entwicklungen im Bereich der Diebstahlprävention ist die Einführung von Self-Scanning-Kassen und das Einkaufen ohne (Kassen-)Personal. Unternehmen wie Amazon haben mit Innovationen wie den Amazon-Go-Läden, in denen die Kunden einkaufen können, ohne die Waren an einer herkömmlichen Kasse scannen zu müssen, Pionierarbeit geleistet. Dieses System nutzt Sensoren, Kameras und künstliche Intelligenz, um zu verfolgen, was die Kunden mitnehmen, und es automatisch von ihrem Konto abzubuchen.

“Ladendiebstahl an Self-Scanning-Kassen ist ein hartnäckiges Problem.”

Obwohl diese Technologie einen bedeutenden Fortschritt darstellt, hat sie auch Rückschläge erlitten. In einem kürzlich erschienenen CNN-Bericht wurde beispielsweise festgestellt, dass die „kassenlose“ Technologie von Amazon in größeren Supermarktketten nicht so erfolgreich war. Die Komplexität der Aufrechterhaltung der

Bestandsgenauigkeit und der Verhinderung von Diebstahl hat es schwierig gemacht, die Technologie effektiv zu erweitern. Für Einzelhändler ist es schwierig, Ladendiebstähle zu bekämpfen, vor allem, wenn es weniger Personal gibt, das die Geschäfte überwacht. Dies schafft Möglichkeiten für Ladendiebe, Schwachstellen im System auszunutzen, z. B. falsch registrierte Artikel oder Sensoren, die gestohlene Waren nicht erkennen.

Auch die traditionellen Self-Scanning-Kassen, die in vielen Supermärkten weltweit eingesetzt werden, stellen eine Herausforderung dar. Wie Experten in einem Bericht von 2024 feststellten, sind Ladendiebstähle an Self-Scanning-Kassen ein ständiges Problem. Kunden können diese Systeme leicht manipulieren, indem sie Artikel falsch beschriften oder nicht alle Produkte scannen. Trotz der Bequemlichkeit, die diese Kassensysteme bieten, schaffen sie auch ein Umfeld, in dem Diebstähle leichter möglich sind, wenn keine angemessenen Sicherheitsmaßnahmen getroffen werden. Lösungen wie fortschrittliche Algorithmen für maschinelles Lernen, die Transaktionen auf Unregelmäßigkeiten überprüfen, oder Gesichtserkennungstechnologie zur Abschreckung von Wiederholungstätern können eine wichtige Rolle bei der Bekämpfung von Diebstahl spielen.



Der Weg nach vorn:

## Hybride Ansätze zur Diebstahlprävention

Die Zukunft der Diebstahlprävention wird voraussichtlich aus einem hybriden Ansatz bestehen, der fortschrittliche Technologien mit traditionellen Sicherheitsmaßnahmen kombiniert. Einzelhändler werden vermutlich stärker auf künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen setzen, um das Einkaufsverhalten zu überwachen und Ladendiebstahl zu verhindern. Diese Technologien sollten jedoch menschliche Überwachung ergänzen, anstatt sie zu ersetzen.

Ändernde Einkaufsgewohnheiten:

## Online-Lebensmitteleinkauf

Ein weiterer wichtiger Faktor für die Zukunft der Diebstahlprävention ist der Wandel der Einkaufsgewohnheiten, insbesondere der Aufstieg des Online-Lebensmitteleinkaufs. Obwohl der E-Commerce viele Branchen revolutioniert hat, hat er den Diebstahl in physischen Lebensmittelgeschäften oder Supermärkten nicht so stark reduziert wie erwartet. Trotz der zunehmenden Beliebtheit des Online-Lebensmitteleinkaufs hat dies nicht zu einem Rückgang von Ladendiebstählen in stationären Geschäften geführt.

Traditioneller Ladendiebstahl bleibt ein hartnäckiges Problem, da das Einkaufsverhalten in Geschäften weiterhin besteht, angetrieben von Kunden, die nach wie vor das persönliche Stöbern und den Kauf von Lebensmitteln und anderen Bedarfsgütern bevorzugen.

Interessanterweise deutet dieser Trend darauf hin, dass Online-Shopping zwar gewachsen ist, aber die Notwendigkeit eines physischen Geschäfts,

insbesondere für Lebensmittel, noch nicht ersetzt hat. Daher bleiben Diebstahlpräventionsstrategien in physischen Geschäften entscheidend. Einzelhändler müssen sich an ein hybrides Modell anpassen, in dem sowohl Online- als auch stationäres Einkaufen gleichermaßen präsent sind. Dies bedeutet, ein Gleichgewicht zwischen Investitionen in das Online-Kaufverhalten und die physische Sicherung gegen Diebstähle in Geschäften zu finden.

“Einzelhändler werden vermutlich stärker auf künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen setzen, um das Einkaufsverhalten zu überwachen und Ladendiebstahl zu verhindern.”

Verlustpräventionsteams, Sicherheitspersonal und auch Ladenmitarbeiter werden weiterhin eine entscheidende Rolle dabei spielen, verdächtiges Verhalten zu erkennen, das Maschinen möglicherweise übersehen. Während sich die Vorlieben der Verbraucher weiterentwickeln, könnten Einzelhändler zudem in die Schaffung eines sichereren Einkaufserlebnisses investieren – sowohl online als auch im Geschäft. Die Gewährleistung eines reibungslosen und sicheren Bezahlprozesses, sei es durch kassenlose Technologie oder traditionelle Methoden, ist entscheidend, um Diebstahl zu verhindern und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit zu erhalten.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Technologien wie kassenloses Einkaufen und veränderte Gewohnheiten wie der Aufstieg des Online-Lebensmitteleinkaufs das Einzelhandelsumfeld verändern werden, jedoch auch neue Herausforderungen mit sich bringen. Einzelhändler müssen darauf vorbereitet sein, fortschrittliche Werkzeuge einzusetzen und ihre Sicherheitsstrategien anzupassen, um neuen Diebstahltechniken einen Schritt voraus zu sein und gleichzeitig die komplexen Verhaltensweisen moderner Verbraucher zu berücksichtigen.



[www.rocateq.com](http://www.rocateq.com)