



Αντιμετώπιση κλοπών στο λιανεμπόριο

Πόσο έντονο είναι κατά τη γνώμη σας το φαινόμενο των κλοπών στον τομέα του λιανικού εμπορίου στη χώρα μας και τι επιπτώσεις έχει στη λειτουργία των επιχειρήσεων; Θεωρείτε ότι οι ελληνικές επιχειρήσεις λιανικού εμπορίου έχουν ως υψηλή προτεραιότητα την αντιμετώπιση αυτού του φαινομένου; Τα ηλεκτρονικά μέσα ασφαλείας μπορούν να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά το συγκεκριμένο φαινόμενο;

ΓΕΩΡΓΙΑ ΚΑΛΛΙΠΟΛΙΤΟΥ
 Συντονίστρια
 Τμήματος Ασφαλείας
 ΑΒ ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ

ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΤΩΝ ΚΛΟΠΩΝ στα super markets είναι σημαντικό και ταλανίζει όλες τις εταιρείες του κλάδου. Σε μεγάλο βαθμό επηρεάζει και τη δική μας εταιρεία. Μπορούμε να κατηγοριοποιήσουμε τους δράστες των κλοπών: Η κυριότερη κατηγορία είναι οι σπείρες, οι οποίες αποτελούνται σε μεγάλο ποσοστό από αλλοδαπούς. Οι δράστες αφαιρούν εμπορεύματα από τα ράφια, προκειμένου να τα μεταπωλήσουν με διάφορους τρόπους. Βέβαια, χρησιμοποιούν πολλές και ποικίλες μεθόδους για να πετύχουν το σκοπό τους. Στρέφονται προς συγκεκριμένα είδη, όπως τα προϊόντα προσωπικής περιποίησης ανδρών και γυναικών και τα προϊόντα της κάβας, αντικείμενα τα οποία μπορούν να μεταπωληθούν. Στην ουσία, αυτές οι περιπτώσεις κλοπών αποτε-

λούν ένα επάγγελμα και όχι θέμα επιβίωσης. Μιλάμε για οργανωμένες σπείρες, οι οποίες ριμαίνονται τα καταστήματα. Δεύτερη κατηγορία είναι οι τοξικομανείς, που όντας περιθωριοποιημένοι αναζητούν διάφορους τρόπους για να εξασφαλίσουν τη δόση τους. Ακόμη, υπάρχουν διάφορες κατηγορίες, όπως οι μικροκλέφτες που θα πάρουν ένα ή δύο προϊόντα και είναι είτε ερασιτέχνες είτε κατά συνείδηση κλέφτες. Στα περισσότερα καταστήματά μας έχουμε ήδη τοποθετήσει αντικλεπτικά συστήματα, παγιδεύοντας περισσότερο τα προϊόντα υψηλού κινδύνου. Ένα δεύτερο σημαντικό εργαλείο είναι οι κάμερες (CCTV), οι οποίες τοποθετούνται σε σημεία όπως η κάβα και το τμήμα καλλυντικών, ώστε να λειτουργούν αποτρεπτικά κυρίως στις σπείρες και τους επαγγελματίες. Το κυριότερο από όλα τα εργαλεία είναι η δραστηριοποίηση και η συμμετοχή του προσωπικού μας στην αποτροπή των επίδοξων δραστών. Προ-

σπαθούμε να ενεργοποιήσουμε τους συνεργάτες μας, διατηρώντας βέβαια καλή σχέση με τους πελάτες, μέσα από την προσπάθεια της εξυπηρέτησης, της καλής συνεργασίας και του καλού τρόπου επικοινωνίας του προσωπικού μας. Με αυτόν τον τρόπο προωθούμε και προστατεύουμε περισσότερο τα εμπορεύματά μας. Μία άλλη σημαντική επιλογή προς αυτήν την κατεύθυνση είναι η πρόσληψη ένστολων υπαλλήλων ασφαλείας, οι οποίοι κινούνται, είναι ορατοί και ξεχωρίζουν μέσα στα καταστήματα, αφενός μεν για να μεταφέρουν το αίσθημα της ασφάλειας στους καταναλωτές, αλλιά πολύ περισσότερο για να αποτρέπουν όλους εκείνους τους επίδοξους δράστες. Έτσι, η αποτροπή των κλοπών επιτυγχάνεται διαθέτοντας ένα αντικλεπτικό σύστημα, το οποίο αναφέρεται με πινακίδες στην είσοδο του καταστήματος, εφαρμόζοντας κλειστό κύκλωμα τηλεόρασης, καθώς και μέσω της παρουσίας των ένστολων υπαλλ-

λήλων ασφαλείας. Μπορούμε να πούμε λησιπρόν, ότι το πρόβλημα αντιμετωπίζεται αποτελεσματικά, χωρίς όμως να λύνεται οριστικά. Όσον αφορά την απόδοση των συστημάτων και των μεθόδων που χρησιμοποιούνται, μέσα από την παρακολούθηση των ελλειμμάτων και των απογραφών βλέπουμε ότι οι απώλειες του κάθε καταστήματος κυμαίνονται σε χαμηλά επίπεδα και πιστεύουμε ότι είναι ελεγχόμενη από την Εταιρεία. Σαφώς τα ηλεκτρονικά μέσα ασφαλείας κοστίζουν, λαμβάνοντας όμως υπόψη τα τελικά αποτελέσματα είμαστε ικανοποιημένοι, που αυτά τα μέτρα μας βοηθούν αρκετά στην περιφρούρηση της περιουσίας μας με τον καλύτερο τρόπο.

Π. ΜΙΧΑΛΑΚΟΣ

Υποδιευθύντης

καταστήματος

ΑΤΤΙΚΑ ΠΟΛΥΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

Στις αναπτυγμένες χώρες, η καταναλωτική συμπεριφορά σε μεγάλο βαθμό ενθαρρύνει τις επιχειρήσεις να παράγουν περισσότερα και ποιοτικότερα προϊόντα και να τα διαθέτουν στην αγορά σε πιο ελκυστικές τιμές. Θα μπορούσε να πει κανείς ότι ο ρυθμός ανάπτυξης μιας συγκεκριμένης αγοράς, π.χ. του λιανεμπορίου, αλληλεπιδρά με το ρυθμό εξέλιξης της αγοραστικής συμπεριφοράς στο συγκεκριμένο κλάδο. Σε κάθε αγορά, όμως, ένα μικρό ποσοστό ανθρώπων αρνείται (ο καθένας για τους δικούς του λόγους) να εξοφλήσει το προϊόν που διάλεξε για το καλάθι των αγορών του. Οι αιτίες είναι διαφορετικές, οι δε τρόποι ευφρείς

και δεν παραμένουν ποτέ οι ίδιοι. Η έκταση του φαινομένου δεν δείχνει να είναι μεγάλη και η πλειοψηφία των ανθρώπων που πραγματοποιούν μικροκλιπές είναι κατά κύριο λόγο άνθρωποι με οικονομικά, προσωπικά ή άλλους είδους κοινωνικά προβλήματα. Οι άγνωστες απώλειες για τις επιχειρήσεις του λιανεμπορίου εκτιμώνται σε σχετικά χαμηλά ποσοστιαία επίπεδα του τζίρου τους. Οι οικονομικές επιπτώσεις του φαινομένου περιορίζονται στα όρια των επιχειρήσεων που υφίστανται τις απώλειες. Όμως, ανάλογα με το μέγεθος της αγοράς, αυτό το ποσοστό μπορεί να μεταφραστεί σε ένα σοβαρό απόλυτο αριθμό χρημάτων. Οι ελληνικές επιχειρήσεις του λιανικού εμπορίου δεν αδιαφορούν για το πρόβλημα και δραστηριοποιούνται προς την κατεύθυνση της αντιμετώπισής του. Δεν είναι τόσο μεγάλες οι συνέπειες για μια επιχείρηση, αν κάποιος αποσπάσει παράνομα ένα ή περισσότερα προϊόντα από την ίδια. Είναι αρκετά πιο σοβαρό το πλήγμα για μια επιχείρηση, αν κάποιος από τα περιουσιακά στοιχεία ενός πελάτη χαθεί μέσα στο χώρο της. Φανταστείτε να ψωνίζατε σε ένα ελκυστικό περιβάλλον και φτάνοντας στο ταμείο να διαπιστώνετε ότι δεν έχετε πια το πορτοφόλι σας. Πιστεύουμε ότι όπως ο καθένας από εμάς μπορεί να αντιληφθεί μια αναβαθμισμένη εξυπηρέτηση στις αγορές του, το ίδιο καλά μπορεί να αντιληφθεί αν το περιβάλλον στο οποίο βρίσκεται είναι ασφαλές ή όχι. Τα ηλεκτρονικά μέσα ασφαλείας ενισχύουν την άμυνα της επιχείρησης προς την κατεύθυνση της διασφάλισης των πελατών της

και των εμπορευμάτων. Ο ρόλος τους όμως είναι περισσότερο αποτρεπτικός, ενώ σε καμιά περίπτωση δεν μπορούν να υποκαταστήσουν τον ανθρώπινο παράγοντα. Έτσι, βασικό μας μέλημα είναι να εκπαιδεύουμε τους ανθρώπους μας για τη δική τους ασφάλεια –και φυσικά- και των πελατών μας. Ασφαλώς ενδιαφερόμαστε για τα εμπορεύματα, αλλά αφού σιγουρευτούμε ότι οι πελάτες μας είναι αρκετά ασφαλείς ώστε να απολαύσουν τις αγορές τους.

ΦΩΤΟΠΟΥΛΟΥ ΒΑΣΙΛΕΙΑ

Υποδιευθύντρια Δικτύου

Καταστημάτων COSMOTE

Το φαινόμενο του shop lifting στο λιανεμπόριο είναι εντονότατο και διαπιστώνεται συνεχώς από τον τρόπο display των εμπορευμάτων (και δη των ακριβών) στα καταστήματα λιανικής (τοποθέτηση ακριβών προϊόντων είτε σε εμφανή σημεία είτε κοντά στα ταμεία). Τα καταστήματα λιανικής ψάχνουν διαρκώς νέους τρόπους φύλαξης των εμπορευμάτων τους, με δεδομένο τις νέες μεθόδους που χρησιμοποιούν κατά διαστήματα οι κλέφτες. Τρόποι όπως η τοποθέτηση αντικλιπτικών συστημάτων στις εισόδους των καταστημάτων καθώς και πάνω στα ίδια τα εμπορεύματα, η εγκατάσταση камерών παρακολούθησης και η πρόσληψη ειδικού προσωπικού για την ασφάλεια των καταστημάτων, έχουν δείξει ότι προλαμβάνουν τα κρούσματα κλοπών. Σίγουρα το φαινόμενο επηρεάζει αρνητικά τις πωλήσεις στο λιανεμπόριο, ενώ δεν προβλέπεται να εξαλειφθεί.