

Kryzys nasila sklepowe kradzieże

Dobiegające zewsząd informacje o spowolnieniu gospodarczym i rosnącym bezrobociu przyczyniają się do społecznych obaw, co następnie przekłada się na wzrost kradzieży w sklepach. Można im jednak zapobiegać

BEATA KROWICKA

Nie dość, że klienci sklepów w czasie kryzysu częściej sięgają po towar, za który nie zamierzają zapłacić, to jeszcze właściciele sklepów starają się poczynić jak największe oszczędności. Budżety na ochronę i systemy antykradzieżowe są więc ograniczane. - Kiedy zaczęły się pojawiać pierwsze sygnały o zalamaniu w gospodarce, większość sprzedawców poczyniła znaczne oszczędności w zakresie ochrony produktów przed kradzieżą i wstrzymała zaplanowane inwestycje. Sygnały napływające od szefów ochrony są dość jednoznaczne. Placówki są bardziej narażone na kradzieże, a liczba zdarzeń z tym związanych wyraźnie rosła - mówi Jacek Kauch, menedżer ds. PR firmy Checkpoint Systems, dostawcy zintegrowanych rozwiązań dla handlu detalicznego. - Nie jest to dobre rozwiązanie, gdyż ma ono bezpośrednie przełożenie na zwiększenie podatności placówek na kradzieże. Zmniejszona liczebność ochrony, stosowanie gorszych jakościowo systemów i kiepskich akcesoriów przekłada się natychmiast na zwiększenie strat. Dlatego do redukcji kosztów i wyboru systemu antykradzieżowego należy podchodzić, nie kierując się chwilowymi, ale długofalowymi korzyściami - dodaje.

Niechlubna czołówka w regionie

Do rozsądnej reorganizacji wydatków na ochronę przekonały wyniki II światowego raportu o kradzieży w handlu detalicznym przygotowanego przez brytyjski Instytut Centre for Retail Research na zlecenie Checkpoint Systems. W 2008 r. wartość strat sieci handlowych w naszym kraju wyniosła 1,1 mld euro i przewyższyła wynik z Czech, Węgier, Słowacji, Litwy, Łotwy i Estonii razem wziętych.



Zatrudnienie specjalistycznej firmy ochroniarzkiej wpływa na obniżenie liczby kradzieży w sklepie nawet o 80 proc.

W okresie spowolnienia gospodarczego sieci nie mogą sobie więc pozwolić na zwiększenie skali problemu, bo i bez tego kradzieże pochłaniają 1,36 proc. rocznych przychodów polskich sklepów. Choć strat nie da się uniknąć, bo nawet najlepszy system monitoringu oraz liczna grupa ochroniarzy nie są w stanie zwyciężyć z ludzkim sprytem, to warto zadbać o to, by kradzieży było jak najmniej.

Jednym z podstawowych zabezpieczeń jest zatrudnienie w sklepie ochrony. - Zatrudnienie specjalistycznej firmy ochroniarzkiej wpływa na obniżenie liczby kradzieży w sklepie nawet o 80 proc. Oszczędności z tego tytułu mogą zaś sięgać, w zależności od wielkości sklepu, od kilku do nawet kilkudziesięciu tysięcy złotych miesięcznie - mówi Tomasz Sławik, dyrektor ds. sieci handlowych Impel Security Polska. Według jego informacji ochroniarze udaremniają codziennie od kilku do kilkunastu prób kradzieży w pojedynczym sklepie. Sami ochroniarze mogą jednak nie wystarczyć. - Najefektywniejszym sposobem

zabezpieczenia sklepu czy centrum handlowego przed kradzieżą jest jednocześnie zatrudnienie wyspecjalizowanych pracowników firmy ochroniarzkiej, a dodatkowo wyposażenie obiektu w systemy zabezpieczeń technicznych. Wszystkie te systemy musi jednak nadzorować człowiek, a więc technika jest jedynie uzupełnieniem działań pracownika ochrony, nigdy odwrotnie - wyjaśnia Sławik. Wiele małych sklepów, które szukają oszczędności, woli jednak zaoszczędzić w system monitoringu, a kontrolę nad nim zlecić obsłudze sklepu. Specjaliści jednak nie polecają tego rozwiązania, ponieważ nie da się jednocześnie sprzedawać i pilnować produktów.

Tymczasem zatrudnienie ochrony nie jest bardzo kosztowne. Firma Era, działająca głównie na Śląsku, pobiera od sklepu 10 zł netto za godzinę pracy ochroniarza. Dostępne są też różne pakiety łączące np. system monitoringu wideo i usługi pracownika albo niżki przy stworzeniu kilku posturków ochrony.

Bez technologii ani rusz

Na rynku istnieje obecnie mnóstwo rozwiązań, które mają pomóc ochroniarzowi w zapobieganiu kradzieżom. - Przy obecnej skali zjawiska i zaawansowanych technik kradzieży, liczbie klientów dokonujących zakupów czy znacznych powierzchniach sprzedażowych nie jest możliwe zapewnienie skutecznej ochrony wyłącznie dzięki czynnikowi ludzkiemu. Nowoczesne systemy monitoringu, wykrywania prób kradzieży i informowania ochrony mają znaczący wpływ na zwiększenie jej efektywności i tym samym na wyraźne zmniejszenie strat - mówi Jacek Kauch.

A wybór systemów jest ogromny. Zabezpieczają one produkty zarówno przed kradzieżą przez klientów, jak i przez pracowników. Według raportu Centre for Retail Research w Polsce poważnym problemem jest też bowiem nieuczciwa obsługa. Aż 36,1 proc. kradzionych towarów znika z półek z powodu zachłanności pracowników sklepu. Klienci są natomiast odpowiedzialni za 39,2 proc. strat. Na obie grupy trzeba w związku z tym również silnie uważać.

Najpopularniejsze zabezpieczenia produktów to miękkie etykiety, przyklejane do opakowania lub wrzucane np. do wnętrza portmonetki oraz zabezpieczenia twarde. - Należy do nich m.in. klipsy mocowane do ubrań oraz przezroczyste pudełka, w których zamykane są płyty DVD - wymienia Kauch. - Takie zabezpieczenia stanowią poważną barierę dla złodziei, a jednocześnie dają uczciwym klientom swobodę w obcowaniu z produktami - dodaje.

Możliwe jest też zabezpieczenie towaru już na etapie produkcji, czyli tzw. source tagging. Dzięki temu, gdy tylko przyjdzie on do sklepu, może od razu

powędrować na półki. Żadne dodatkowe zabiegi nie są konieczne. Etykieta, która poinformuje o próbie kradzieży, można więc włożyć w ubranie lub wkleić we wnętrzu opakowania. Można też wmontować zabezpieczenie w podeszwę buta. Takie rozwiązania powodują, że nieuczciwy klient nie jest świadomy, iż produkt jest chroniony przed kradzieżą. Dlatego łatwo może się złapać w pułapkę.

Same zabezpieczenia produktów to jednak nie wszystko. Wniczym bowiem nie pomogą, jeśli sklep nie zamontuje bramek. To dopiero one informują ochronę, że doszło do próby kradzieży. Ważnym wsparciem w zapobieganiu takim zdarzeniom jest też monitoring wideo.

Systemy zyskują na inteligencji

Nawet te najbardziej popularne systemy stale przechodzą ewolucję. - W ofercie Checkpoint Systems znajduje się zaawansowany system monitoringu wideo pod nazwą CheckView. Rozwiązanie to pozwala łączyć obraz wideo z przebiegiem operacji w kasie sklepowej i odpowiednio sygnalizować podejrzane zdarzenia. Możliwe jest również przeszukiwanie nagrań wideo np. po nazwie produktu lub jego kodzie handlowym - wyjaśnia menedżer ds. PR firmy. Również bramki mogą działać inteligentniej niż dotychczas. Nowoczesne anteny potrafią odróżnić zabezpieczony produkt wynoszony ze sklepu, od tego, który zakupiony w innym miejscu został nieprawidłowo odbezpieczony. Zależnie od sytuacji informują ochronę odpowiednim sygnałem świetlnym i dźwiękowym.

Również ochroniarze korzystają z coraz ciekawszych technologii - Obecnie coraz częściej stosowanym rozwiązaniem jest system kontroli obchodów Active Guard, który pozwala szefo-

wi na obserwację pracownika ochrony w czasie rzeczywistym. Innym rozwiązaniem wspomagającym ochroniarzy w ich codziennej pracy są tzw. segwaye, czyli elektryczne dwukołowe transportery osobowe, które znacznie zwiększają mobilność ochroniarzy i skracają czas ich reakcji - mówi Tomasz Sławik.

Jego zdaniem w przyszłości systemy antykradzieżowe będą jeszcze bardziej naszpikowane nowoczesnymi technologiami. Niektóre z nich będą przypominać te znane dziś z filmów science fiction. - Możemy się zapewne spodziewać wprowadzenia na masową skalę tak wyafinowanych technik jak skanowanie tęczówki oka osoby podejrzanej, kształtu dłoni czy systemu rozpoznawania twarzy - wymienia Sławik.

CO WOLNO OCHRONIARZOWI?

Choć pracownik ochrony ma pilnować sklepu przed kradzieżą, to nie może tego robić w dowolny sposób. Kiedy zauważy złodzieja, ma prawo nakazać mu udanie się do osobnego pomieszczenia. Nie może jednak w żaden sposób zmusić do tego złapanego osoby. Ochroniarz nie ma bowiem prawa dotykać zatrzymanego, a więc wszelkie szarpaniny lub próby przeszukania są niedopuszczalne. Można jedynie zażądać pokazania zawartości kieszeni, torby czy plecaka, ale jeśli złodziej się opiera, rewizję przeprowadzić może dopiero policja. Środki przymusu bezpośredniego mogą być zastosowane przez licencjonowanego pracownika tylko wtedy, gdy przyłapano złoczyńcę. Jest bardzo agresywny i zagraża życiu lub zdrowiu innych osób. Pochwyć złodzieja można też wtedy, gdy został przyłapano na gorącym uczynku.