

# LESEPROBE

## Erfolgreiche Diebstahlverhütung und Sicherheit im Einzel- und Fachhandel

VON

Hans- Günther Lemke

Basenberg 22

32457 Porta Westfalica

Telefon: 05706-1518

Mail: [Lemke-Porta@t-online.de](mailto:Lemke-Porta@t-online.de)

Internet: [www.lemke-training.de](http://www.lemke-training.de)

# Erfolgreiche Diebstahlverhütung und Sicherheit im Einzel- und Fachhandel

## Inhalte:

Fakten und Daten ( Statistiken) Straftatenanteile Deutschland

Inventurdifferenzen/ Verlustfaktoren im Handel

Was wird gestohlen/ Diebstahlsrenner

Altersgruppen und soziale Herkunft

Wann/ Wie wird gestohlen( Tricks der Diebe und Betrüger)

Erkennung und richtiges Verhalten bei Diebstahl

Umgang mit Fremdmitarbeitern, Lieferanten u.a.

Der untreue Mitarbeiter/ Vorbeugung und Erkennung  
- Die Hauptbetrügereien an der Kasse/ im Verkaufsraum  
- Maßnahmen bei Mitarbeiterdelikten

Juristische Grundlagen/ Verhalten bei Diebstahl

Möglichkeiten technischer Absicherungen( Video, EAS)

Anforderungen an Ladendetektive

Neue Gefahren im Handel- Erkennung und Vorbeugung:  
- Falschgeld  
- Bombendrohung  
- Geldtransport  
- EC- Kartenbetrug

Der Strafantrag/ Mustervorlage

Checklisten für den täglichen Einsatz im Geschäft

Begriffserklärungen

## **Vorwort:**

Die Probleme für den einzelnen Geschäftsinhaber werden immer größer und bedrohlicher.

Sei es die ansteigende Zahl der Ladendiebe oder die neuen Gefahren wie z.B. EC-Kartenbetrug oder das Bezahlen mit Falschgeld. Durch die EU- Erweiterung sind leider auch vermehrt Kriminalitätsdelikte aus dem Ausland zu erkennen.

Dazu kommt, dass der "herkömmliche" Ladendieb immer gewaltbereiter, kreativer, professioneller und einfallsreicher wird und handelt.

Auch das Wissen um das korrekte Verhalten bei einer möglichen Bombendrohung ist für den Geschäftsinhaber von heute "leider" eine Notwendigkeit.

Deshalb ist es unerlässlich für jeden, der im Verkauf tätig ist, sich mit dem Thema "Sicherheit und Diebstahlverhütung" noch mehr als in der Vergangenheit auseinander zusetzen.

Allein im Jahr 2006 wurden im deutschen Einzelhandel Waren im Wert von ca. **4 Milliarden EURO** gestohlen. Dies sind nur geschätzte Zahlen. Die Dunkelziffer liegt um ein Vielfaches höher.

Das beste Rezept, gegen Ladendiebstahl oder anderen Betrügereien in einem Geschäft entgegen zu wirken, ist immer noch der aufmerksame Mitarbeiter im Geschäft.

Das bedeutet, den Mitarbeiter noch sensibler auf das Thema Ladendiebstahl, Verhalten bei EC-Kartenbezahlung oder Umgang mit Falschgeld zu machen.

**Vor jedem einzelnen Kapitel finden Sie detaillierte Trainingshinweise, wie Sie mit den Teilnehmern das betreffende Thema bearbeiten können.**

Die Hinweise dienen als Hilfestellung. Selbstverständlich können Sie aus Ihrer Erfahrung auch andere Arbeitsmethoden einsetzen.

Bei Interesse können Sie diese Unterlagen auch firmenspezifisch anfordern.

Hans- Günther Lemke/ Training für Führung und Verkauf

Basenberg 22/ 32457 Porta Westfalica

Telefon: 05706 1518/ Fax: 05706 955548

E-Mail: [Lemke-Porta@t-online.de](mailto:Lemke-Porta@t-online.de)

Internet: [www.lemke-training.de](http://www.lemke-training.de)

© 2008 Hans- Günther Lemke( Alle Rechte vorbehalten)

## TRAININGTIPPS

- **ORT:**

Das Training sollte ohne Störungen ablaufen. Keine Telefonate zwischendurch und keine Handyanrufe. Organisieren Sie Getränke.

- **TEILNEHMER:**

Beschränken Sie die Zahl der Teilnehmer auf maximal 12 Personen. Jeder soll Beiträge leisten können.

- **MACHEN SIE PAUSEN:**

Dehnt sich die Besprechung auf mehrere Stunden aus, sollten häufiger kurze Pausen von 5- 10 Minuten gemacht werden.  
Lange Pausen haben keine leistungssteigernde Wirkung.

- **THEMENAUSWAHL:**

Teilen Sie die Themen oder Problemstellungen in möglichst kleine Einheiten. Das Motto eines guten Verhaltenstrainings ist: Kurz, aber dafür öfter!

- **ZEITPUFFER:**

Planen Sie einen Zeitpuffer von ca. 30 Minuten ein, um aktuelle Fragen und Probleme zu beantworten.

- **GRUNDSÄTZLICHES:**

Soll ein Training Erfolg haben, muss es den Erfordernissen des "Aktiven Lernens" entsprechen. Bewährt hat sich:

Wissensvermittlung

Diskussion in Gruppen

Erarbeiten von eigenem Verhalten

Einüben

- **AKTIVE MITARBEIT:**

Was Mitarbeiter sich selbst erarbeiten oder lernen, prägen sie sich besser ein und sind auch motivierter bei der Umsetzung. Gruppendiskussionen und Übungen anhand von Praxisbeispielen sind ein Muss. Aktivieren Sie Ihre Teilnehmer durch offene Fragen. Achten Sie darauf, dass jeder Mitarbeiter aktiv teilnimmt.

- **MOTIVATION:**

Ein Training ist die Chance, noch besser und erfolgreicher zu werden. Die Erwartung des Trainers oder des Vorgesetzten beeinflusst stark die Motivation der Mitarbeiter. Deshalb sollten Sie immer darauf achten, dass der unmittelbare Vorgesetzte auch eine positive Einstellung zum Training hat.

Sie werden Ihr Ziel nicht erreichen, wenn Sie die Gefühle des Mitarbeiters verletzen, ihn kritisieren, ablehnen oder negativ bewerten. Wenn Sie kritisieren, dann immer nur die Sache selbst.

- **SPASS IM TRAINING:**

Das Training soll Spaß machen. Wichtig sind die aktive Teilnahme, dass Lachen erlaubt ist, dass Diskussionen erwünscht sind und dass kein Zeitdruck herrscht.

- **BEZIEHUNGSEBENE:**

Eine wichtige Aufgabe des Trainers ist, dafür zu sorgen, dass eine harmonische Gesprächs- und Lernatmosphäre entsteht. Betonen Sie gleich zu Beginn, dass es kein "Lehrer-Schüler-Verhältnis" geben wird und es nicht Ihre Absicht ist, die Mitarbeiter zu blamieren oder zu beurteilen.

- **AUFWÄRMPHASE:**

Nennt man auch die Kennenlernphase. Auch wenn sich die Teilnehmer untereinander bereits kennen, sollten Sie diese Phase beachten. Sie müssen auch die aktuelle Stimmung erfassen, was bedeutet, Sie müssen die Gruppe dort abholen, wo sie gerade steht. Hat die Gruppe oder ein einzelner Teilnehmer gerade Probleme, dann ist der Kopf nicht frei für Neues.

Fragen Sie vorab: Was gibt es Neues? Interessieren Sie sich für die Teilnehmer.

- **ERWARTUNGSABFRAGE:**

Fragen Sie die Teilnehmer, was sie heute von dem Training erwarten. Notieren Sie sich alle Punkte auf dem Flip-Chart. Besprechen Sie, welche Praxisprobleme es gibt.



- **Trainingshinweis: Methode: Lehrgespräch**

Erläutern Sie die Wichtigkeit des Themas " Diebstahlverhütung" anhand der beiliegenden Statistiken.

Weisen Sie darauf hin, dass der einzelne und aufmerksame Mitarbeiter das beste Mittel ist, um Diebstähle zu verhindern und um Inventurdifferenzen zu verbessern.

Machen Sie darauf aufmerksam, dass die Inventurdifferenzen nicht nur durch Diebstahl entstehen, sondern auch durch fehlerhaftes Arbeiten, z.B. beim Kassieren oder in der Warenannahme.

In der Anlage finden Sie Checklisten, die in der täglichen Arbeit einzusetzen sind.

**Hinweis:**

**Erklären Sie, dass 2006 zwar weniger angezeigte Diebstähle aufgeführt worden sind, sich der Warenwert trotzdem erhöht hat, was darauf zurückzuführen ist, dass heutzutage mehr technische Maßnahmen wie z.B. Videoüberwachung eingesetzt wird und dass dieses Thema später auch noch behandelt wird.**



## Verlustfaktoren im Handel heute/ Inventurdifferenzen

Das Thema "Ladendiebstahl" ist leider ein immer wiederkehrendes Problem im deutschen Einzel- und Fachhandel.

Dazu kommt die Erkenntnis, dass es seit 2002 mit der Einführung des "Euro" noch mehr Gelegenheitsdiebe gibt als zuvor, die sich manche "Luxusartikel" wie z.B. Parfüm, hochwertige Markentextilien oder auch Zigaretten ( durch mehrere Preiserhöhungen) nicht mehr leisten können.

Das beweisen auch verschiedene Studien und Untersuchungen, die besagen, dass über die Hälfte der Ladendiebe in 2005 „Ersttäter“ waren. D.h. nicht, dass diese Diebe das erste Mal gestohlen haben, sondern nur, dass der gefasste Täter das erste Mal in einem Strafantrag oder durch eine Anzeige vermerkt worden ist.

Wie viele Menschen wirklich gestohlen haben, ist auch bei bester Einschätzung aufgrund der sehr hohen Dunkelziffer nicht einzuschätzen. Auch gibt es immer noch viele Händler, die einen Ladendiebstahl nicht zur Anzeige bringen, weil sie der Meinung sind, dass die Täter nicht bestraft werden.

Hier kann nur empfohlen werden, **jeden Diebstahl zur Anzeige bei der örtlichen Polizei zu bringen**. Nur so ist gewährleistet, dass ein Täter auch bestraft wird, wenn er mehrmals bei einem Diebstahl aufgefallen ist.

Zwar ist in 2006 zum Vorjahr in den angezeigten Ladendiebstählen ein Rückgang zu vermerken, trotzdem muss der Gesamtverlust von ca. 4,2 Milliarden Euro bedenklich stimmen.

Dazu kommt, dass auch vermehrt die eigenen Verkaufsmitarbeiter in die "Kasse" greifen.

**Der HDE ( Hauptverband des Deutschen Einzelhandel) hat einmal festgestellt, dass der durchschnittliche Warenwert von stehlenden Mitarbeitern 537,85 Euro beträgt, der von diebischen Kunden dagegen „nur“ 78,56 Euro.**

Wenn man allein das Jahr 1991 mit 2002 vergleicht, ist ein Zuwachs bei Ladendiebstählen von 10 % zu verzeichnen.

Auch ist anhand von vielen Studien der Strafanzeigen in Polizeidienststellen festgestellt worden, dass heutzutage raffinierter, organisierter und einfallsreicher gestohlen und betrogen wird. Dies liegt sicher auch mit an der negativen Trendentwicklung der Wirtschaft in Deutschland seit 2002 ( höhere Ausgaben, mehr Arbeitslosigkeit u.a.).

Dieser Trend ist auch deutlich an den veröffentlichten Inventurdaten verschiedener Handelsunternehmen zu erkennen.

Dass sich Inventurdifferenzen nicht nur aus Ladendiebstählen von Kunden zusammensetzen, zeigt die anliegende Studie vom EHI( Eurohandelsinstitut Köln).



## Wie erkenne ich einen Ladendieb?

### **BEDENKEN SIE: JEDER DIEB IST EIN KUNDE- ABER NICHT JEDER KUNDE IST EIN DIEB !**

Es ist wirklich nicht einfach, einen Ladendieb auf Anhieb zu erkennen.

Wie im letzten Kapitel gesehen, kommt jede Altersgruppe und auch jede Person, egal welche sozialer Herkunft, in Betracht, einen Diebstahl zu begehen.

Die meisten Ladendiebstähle werden auch heute noch von Gelegenheitsdieben durchgeführt ("Gelegenheit macht Diebe").

Diese Diebe stehlen nicht jeden Tag und sind meist dementsprechend nervös.

Hier gibt es gute und realistische Chancen, die möglichen Diebe anhand von Verhaltensweisen zu erkennen.

Bei folgenden Verhaltensweisen haben wir es mit großer Wahrscheinlichkeit mit potenziellen Ladendieben zu tun:

- Kunden, die sich vorsichtig nach allen Seiten umschauen und unauffällig wegschauen
- Kunden vermeiden möglichst den direkten Augenkontakt und gehen Verkaufsmitarbeitern gezielt beim „Näherkommen“ aus dem Weg
- Kunden stellen sich so hin, dass sie nicht gesehen oder bemerkt werden können, was sie tun
- Unruhiges und misstrauisches Beobachten von Käufern und Verkäufern (der ehrliche Kunde interessiert sich für die Ware und nicht für sein Umfeld)

**Häufig erkennbar bei Frauen-: Rötungen im Hals – und Dekolletebereich- Bei Männern: Rötungen auf Stirn und auf den Schläfen.**

- Kunden kommen oft an dieselbe Verkaufsstelle oder zur selben Warengruppe zurück, kaufen jedoch nichts, sondern halten sich auffällig lange im bestimmten Bereich auf.
- Kunden öffnen und schließen häufiger als normal üblich ihre Mantel- oder Jackentaschen. Hier könnte es möglich sein, dass Ware versteckt wird.
- Benutzung von Hilfsmitteln (z.B. präparierte Taschen, Mäntel mit tiefen Taschen, Kinderwagen).



## Aktuelle und "alte" Tricks" der Ladendiebe

Im Folgenden werden fast 30 !! gängige und ausgefallene Tricks bzw. Methoden von Ladendieben beispielhaft dargestellt.



### 1. Die einfache und gebräuchlichste Methode

Die Ware verschwindet direkt in der Einkaufstasche, in großen Manteltaschen oder weiten offenen Jacken. Diese einfache Methode kommt in über 90% der Fälle zum Tragen. Es betrifft die so genannten "Gelegenheitsdiebe", die heutzutage wieder wesentlich mehr geworden sind.

Es ist besonders darauf zu achten, wenn ein Kunde im wärmeren Frühjahr oder sogar im Sommer mit einer dicken Jacke oder einen Mantel bekleidet, das Geschäft betritt.



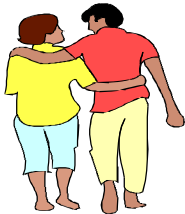
### 5. Der „Ablenkungstrick“

Es handelt sich dabei um eine Methode, die gerne beim Ladendiebstahl durch mehrere Personen angewandt wird. Während eine Person die Aufmerksamkeit des Verkaufspersonals auf sich lenkt, begehen in der Zwischenzeit die Komplizen den Ladendiebstahl. Oder: Eine Person fragt nach dem Artikel, der nicht im Verkaufsraum, sondern im hinteren Geschäftsbereich bzw. auf Lager vorrätig ist. Dadurch muss das Verkaufspersonal den Verkaufsraum für eine kurze Zeit unbeaufsichtigt lassen, um den Artikel zu holen.



## 9. „Umpacken“

Diese Methode sei an einem einfachen Beispiel erläutert: An der Kasse bezahlt der Kunde eine Flasche günstigen Whiskey. Im "Umkarton" befindet sich jedoch nicht die günstigere Flasche, sondern der teure Cognac. Dieser Trick wird besonders häufig im Spirituosenbereich angewandt. Deshalb ist es empfehlenswert, Spirituosen ohne den Geschenkkarton zu verkaufen und auf Wunsch den Kunden gesondert auszuhändigen. Dasselbe gilt auch für hochwertiges Parfüm.



## 25. Der „Begleiter- Trick“

Häufig wird auf den Begleiter eines Kunden, der an der Kasse steht, nicht geachtet, da dieser „anscheinend“ keine Ware hat, sondern den „Hauptkunden“ nur begleitet. Hier ist immer besondere Aufmerksamkeit gefordert und der Begleiter sollte zumindest angesprochen werden.

## Der "untreue" Mitarbeiter

Über das Thema "Mitarbeiterdiebstahl" wird im Handel nur ungern gesprochen. Dabei belegen viele Untersuchungen in Einzelhandelsunternehmen übereinstimmend folgende Ergebnisse:

- 40 bis 50 Prozent der Inventurdifferenzen im Handel entstehen durch eigene Mitarbeiter und Aushilfspersonal.
- Die Hälfte der internen Verluste entsteht im Kassensbereich.
- Ein unkorrekter Mitarbeiter richtet im Durchschnitt **zehn Mal** soviel Schaden an wie ein Ladendieb.

Allerdings ist es auch nicht leicht, einen Mitarbeiter des Diebstahls zu überführen. Meist geschieht dies nur mit speziellen Überwachungsmaßnahmen, wobei vorher in vielen Unternehmen vorher die Zustimmung des Betriebsrates eingeholt werden muss.

Des Weiteren sollten im Geschäft immer klare und eindeutige Regeln und Verhaltensmaßnahmen aufgestellt sein, was z.B. Personaleinkäufe oder auch das Verlassen des Geschäftes nach Geschäfts- oder Dienstschluss betrifft.

Checklisten dazu als Anlage im Anhang des Buches.

Auch ist es immer noch eine Seltenheit, dass ein Mitarbeiter im Falle eines Falles einen Kollegen anzeigt – hier besteht bei vielen Menschen noch immer eine gewisse Hemmschwelle, die es zu überwinden gilt.

Eine fast unverständliche Tatsache, geht es doch letzten Endes um die Existenz eines jeden in einem Unternehmen.

## Gründe für Mitarbeiterdelikte:

Es ist selten, dass ein Mitarbeiter mit dem Vorsatz unehrlich zu sein oder den "Chef zu betrügen" zur Arbeit erscheint. Vielmehr werden auch vom Vorgesetzten Fehler im Umgang und Verhalten mit dem Mitarbeiter gemacht:

- Der Mitarbeiter hat ein fehlendes Unrechtsbewusstsein und meint, in den Verkaufspreisen sei alles mit einkalkuliert. Dem Mitarbeiter fehlen Informationen, wie die Verkaufskalkulation aussieht.
- Auch ein schlechtes Betriebsklima kann zur Unehrlichkeit von Mitarbeitern führen. Motto: "Dem Chef" wische ich eins aus".
- Soziale Probleme wie etwa Überschuldung, Alkoholmissbrauch oder auch kriminelle Veranlagungen bei Mitarbeitern führen häufig zu Delikten. Es sollte ein Grundsatz für jede Führungskraft sein, sich mit den Problemen seiner Mitarbeiter ausführlich zu beschäftigen und wenn möglich immer Hilfe anzubieten.
- Auch ein Missmanagement des Betriebes kann zur Unehrlichkeit verleiten. Wenn trotz höherer Inventurverluste keine Maßnahmen eingeführt werden, um Mitarbeiterdelikte auszuschließen (Personalkontrollen am Ausgang oder auch Taschenkontrollen), ist es nicht verwunderlich, wenn Gelegenheit Diebe macht.

Die meisten „Unehrllichkeiten“ geschehen an der Kasse. Der Schaden durch Kassenmanipulationen wird schon heute auf 0,2 bis 0,6% vom Einzelhandelsumsatz geschätzt. Deshalb ist es für jedes Unternehmen unerlässlich, diesem Bereich eine besondere Aufmerksamkeit zu schenken. Hauptbetrügereien an der Kasse sind:

- Das falsche Eintippen von Beträgen, etwa 2,24 Euro statt 22,40 Euro
- Das Arbeiten mit offener Kassenschublade
- Das Gewähren von unberechtigten Rabatten an Dritte.
- Sofortstornos



## Fernseh- und Videoüberwachung

Mit Hilfe von Videoüberwachungsanlagen lässt sich das Geschehen vor Ort bzw. in einem Geschäft beobachten.

Sie sind heute ein wirkungsvolles Instrument zur Diebstahlprävention und zur Überführung von Dieben und Betrügern im Handel.

Die Videoüberwachung bietet folgende Vorteile:

Vor allem Gelegenheitsdiebe, die immer mehr seit 2003 geworden sind, werden durch Videoüberwachungskameras, die gut und sichtbar installiert sind, abschrecken.

Die Videoaufzeichnung erleichtert die Beweissicherung und Identifizierung des Täters.

Es lassen sich beliebig viele Objekte und Verkaufsräume gleichzeitig überwachen. Eine Dauerüberwachung ist möglich. Sie ist allerdings personal- und kostenintensiv, da eine mögliche Intervention im Fall eines Diebstahls jederzeit Mitarbeiter verfügbar und anwesen sein müssen. Meist wird ein Mitarbeiter für die jeweilige Festnahme/ Verfolgung des/ der Täter benötigt. Wenig sinnvoll sind Anzeigen bei der Polizei mit Aufnahmen von einem unbekanntem und flüchtigen Täter.

Es ist nicht unbedingt erforderlich, nur „scharfe“ Kameras zu installieren. Auch Attrappen können durchaus eine abschreckende Wirkung entfalten.

Sinnvoll ist eine kombinierte Installation von „falschen“ und echten Kameras. Sie sind leicht auszutauschen, so dass an einem bestimmten Bereich im Geschäft zeitweise echte Kameras, zeitweise Attrappen im Wechsel installiert werden.

ADT Sensormatic bietet neben Sicherheit gegen externen Diebstahl auch Systeme zur Aufdeckung/ Verhinderung von internem Diebstahl an. Hierzu werden die Kassendaten parallel mit dem entsprechenden Bild der Kasse angenommen.

Es ist dann später möglich, nach außergewöhnlichen Transaktionen wie Storno, Rückgaben, Rabatte, usw. gezielt zu suchen. Mit Hilfe solcher Systeme werden nicht nur die „schwarzen Schafe“ innerhalb der Mitarbeiter erkannt, das Arbeitsklima verbessert sich ebenfalls, nun kein Mitarbeiter mehr verdächtigt wird.

## Elektronische Artikelsicherung ( EAS)

Auf dem Markt haben sich unterschiedliche Systeme der elektronischen Artikelsicherung ( EAS) etabliert, die nach verschiedenen technischen Verfahren arbeiten.

Die Empfangs- bzw. Detektionseinrichtungen sind je nach verwendeter Technik als Schleusensystem mit seitlich angeordneten Detektionsantennen, als Bodensysteme, als Überkopfsysteme als integrierte Systeme, z.B. in Schaufensterpuppen, anzutreffen.

Als Sicherungsetiketten kommen je nach verwendeter Grundtechnik Hart-, Klebe- und Softetiketten in Betracht. Diese werden mit einem speziellen Verschluss und Spezialnadeln an der Ware befestigt.

Das gefahrlose und beschädigungsfreie Entfernen der Sicherungsetiketten vom Produkt ist nur mit speziellem Gerät, z.B. mit Spezialmagneten, mechanischen , pneumatischen oder elektronischen Lösezangen möglich.

Die drei unterschiedlichen Basistechnologien für EAS, die sich in der Praxis durchgesetzt haben, werden im Folgenden vorgestellt.

Sie unterscheiden sich geringfügig hinsichtlich ihrer spezifischen Vor- und Nachteile und sind untereinander nicht kompatibel.

Alle bisherigen Versuche, die EAS zu standardisieren und zu einer einheitlichen Technologie zu gelangen, sind gescheitert.

Auch künftig ist davon auszugehen, dass alle drei Technologien nebeneinander angeboten werden.

**CHECKLISTE "Inventurdifferenzen vermeiden" für Führungskräfte und Inhaber**

	Trifft zu	Trifft nicht zu
Ich habe meinen Mitarbeitern die gängigen Tricks der Ladendiebe erklärt		
Meine Mitarbeiter kennen die Verhaltensweisen der Ladendiebe und sind aufmerksam		
Bei verdächtigen Personengruppen verstärken wir unseren Personaleinsatz		
Wir lassen Kunden in der Warteschlange an der Kasse nicht unbeobachtet und wenn möglich, öffnen wir eine zusätzliche Kasse		
Wir grüßen unsere Kunden freundlich, wenn möglich mit Namen und halten Blickkontakt, da dies auch Ladendiebe abschreckt		
Verdächtig wirkende Kunden werden von uns aktiv angesprochen und sei es, um Ihnen beim Kauf der Ware zu helfen		
Kunden werden bei uns nie allein im Verkaufsraum gelassen		
Wir haben im Geschäft gut sichtbare Warnschilder("wir zeigen jeden Ladendieb an") angebracht		
Ich führe regelmäßige Mitarbeiterschulungen zum Thema "Ladendiebstahl" durch		
Dem Kassenpersonal liegt eine detaillierte Kassenanweisung vor		
Artikel, die nicht über Scanner erfasst werden, sind korrekt in die Warengruppe getippt		
Die Kassenanweisung enthält eine Festlegung zur Handhabung von Null- und Fehlbons, Warenrücknahmen, Stornos und Reklamationen		
Die Kassenkontrollstreifen werden regelmäßig kontrolliert und zeitlich aufbewahrt		
Liegengebliebene Kassenbons werden sofort vernichtet		
In unregelmäßigen Abständen werden Kassenstürze von mir durchgeführt		
Die Kassenbestände halte ich möglichst niedrig durch laufende Abschöpfung		
Meine Mitarbeiter achten darauf, dass die Kassenschubladen geschlossen sind oder die Kassen bei Abwesenheit blockiert sind		