

### **Hvernig er best að bera sig að?**

Það skiptir miklu máli hvernig starfsfólk verslana nálgast viðskiptavin sem það hefur grunaðan um þjófnað.

### **Starfsmaður þarf að vera 100% viss**

Það er mikilvægt að starfsfólk hafi vissu fyrir því að viðskiptavinur hafi stolið áður en hann er ásakaður. Ásökunin verður að byggja á eigin vitneskju eða eftirliti starfsmanns sem vanur er að stunda slíkt eftirlit.

Starfsfólk þarf að fara mjög varlega í aðgerðir gagnvart grunuðum viðskiptavini eftir vísbendingu frá öðrum.

### **Hvernig á að stöðva meintan þjóf?**

Starfsfólk þarf alltaf að halda ró sinni og vera kurteist þegar það ávarpar grunaðan viðskiptavin, skiptir þá ekki máli á hvaða aldri hann er. Ef starfsfólk veit hvernig það á að bregðast við er mjög líklegt að það komi fram af meira öryggi. Notið aldrei orð eins og þjófur, hnupl eða þjófnaður.

### **Reynið ávallt að hafa vitni**

Ef þess er kostur á að vera regla að samstarfsmaður sé viðstaddur viðræður við

grunaðan þjóf frá upphafi eða eins fljótt og kostur er. Það gefur starfsfólki aukið öryggi en gerir þjófinn jafnframt meðfærilegri og auðveldar oft úrlausn málsins, hvort sem lögreglan er kölluð til eða ekki.

Ef grunaður viðskiptavinur er kvenmaður eða barn ætti kvenmaður að vera viðstaddur samskiptin.

### **Afgreiðið hnuplmál inni á skrifstofu**

Ef viðskiptavinur er grunaður um þjófnað er eðlilegt að biðja hann kurteislega að koma inn á skrifstofu eða annað athvarf í versluninni. Spyrji viðskiptavinur um ástæðu þarf að segja honum hreinskilningslega að það sé vegna ógreiddrar vöru sem hann sé grunaður um að hafa á sér.

Ávallt þarf að forðast deilur í versluninni sjálfri og það á að vera venja að taka ekki við greiðslu þar fyrir vörum. Þegar á skrifstofuna er komið er æskilegt að öryggisstjóri / verslunarstjórinn taki við málinu og honum gefin ítarleg skýrsla um það sem gerðist.

### **Gætið vel að hugsanlegum sönnunargögnum**

Nauðsynlegt er að starfsfólk hafi stöðugt auga á grunuðum viðskiptavini og það sé fullvíst að

hann hafi meintar ógreiddar vörur á sér þegar hann er stöðvaður á leið út. Þetta á ekki síður við ef að viðskiptavinurinn hefur verið stöðvaður og hann er leiddur inn á skrifstofu. Þá er ákjósanlegt að starfsfólk eða samstarfsfólk gangi á eftir viðkomandi, það getur komið í veg fyrir að viðkomandi geti losað sig við þýfið á leiðinni.

### **Neiti viðskiptavinnur að fylgja starfsmanni á skrifstofu**

Alltaf þarf að reyna að fá grunaðan viðskiptavin sjálfviljugan inn á skrifstofu eða afsíðis þar sem málið skal afgreitt. Gæta skal þess að lofa aldrei fyrir fram að kveða ekki til lögreglu og ekki má heldur nota hana sem hótun. Ef hins vegar árangurslausar endurteknar áskoranir um að hlutaðeigandi komi inn á skrifstofu duga ekki er sjálfsagt að kalla til lögreglu.

Ef grunaður maður reynir að hlaupa á brott skal starfsfólk huga fyrst og fremst að öryggi sínu og alls ekki beita valdi umfram það sem tilefni er til. Komi til átaka eða aðstæðna sem virðast stefna í þá átt, skal kalla til lögreglu.

## Rýrnun má flokka skv. eftirfarandi

Algengast er að rýrnun verði með eftirfarandi hætti:

- Vegna skemmda
- Skortur á eftirliti við vörumóttöku og / eða við afgreiðslukassa
- Ófullnægjandi eftirlit á vörulager
- Skortur á eðlilegu öryggi, s.s. að hurðir að vörulager eru skyldar eftir ólæstar, ekki er skilið á milli umgangs á milli vörumóttöku og vörulagers o.s.frv.
- Ófullkomið bókhald
- Ófullkomin skráning
- Þjófnaður starfsfólks
- Þjófnaður viðskiptavina úr verslun

## Hvernig ber að meðhöndla þjófnað þegar starfsfólk, sölumenn, bílstjórar, dreifingaraðilar eða aðrir eiga hlut að máli?

Ef starfsfólk og aðkomufólk, t.d. sölumenn, fólk með vörukynningar, bílstjórar, sölu- eða dreifingaraðilar eða aðrir sem tengjast versluninni / fyrirtækinu, er staðið að því að „taka sér“ vöru á lager eða í verslun á málið að

fá sömu meðhöndlun og hvert annað þjófnaðarmál í versluninni / fyrirtækinu.

Jafnan ætti að tilkynna til fyrirtækis meints brotaaðila varðandi þá stöðu sem komin er upp og varðandi frekari framgang málsins.

Hægt er að draga verulega úr líkum á búðarþjófnaði. Það er oftast hægt með eftirtektarseminni einni saman. Verslana- og fyrirtækjaeigendur eiga jafnan að setja sér það markmið að koma í veg fyrir að viðskiptavinir reyni að stela.

Með góðri og jákvæðri samvinnu starfsfólks og viðskiptavina á að vera hægt að ná þessu markmiði. Í riti þessu er stjórnendum og starfsfólki bent á leiðir til þess að draga úr líkum á þjófnaði og hvernig á að bregðast við þegar einhver er staðinn að þjófnaði.

Það er allt annað en áægjulegt að þurfa að fást við þjófnaðarmál. Það er þó óhjákvæmilegt að starfsfólk verslana / fyrirtækja búi yfir ákveðinni þekkingu á þessari hlið rekstursins.

Það þarf að gera öllum ljóst að búðarþjófnaður hækkar verðlag. Heiðarlegir viðskiptavinir greiða fyrir óheðarleika annarra. Af þeirri einföldu ástæðu eru það beinir hagsmunir neytenda að draga megi úr búðarþjófnaði.

# MEINTUR ÞJÓFNAÐUR

## HVAÐ GERUM VIÐ ?

SVP – Samtök verslunar og þjónustu

