



PERSPEKTIVEN

In dieser Ausgabe: Inventurdifferenzen

Ertragseinbußen proaktiv verhindern – Kunden aktiv gewinnen



Pro Geschäftsjahr werden insgesamt Inventurdifferenzen in Höhe von rund 4 Mrd. Euro beklagt. Jährlich verliert jedes Unternehmen etwa

0,75 Prozent des Umsatzes zu Einkaufspreisen. Für viele Einzelhändler bedeutet das einen nicht wieder gut zu machenden Schaden. Dabei sind keinesfalls allein Ladendiebstähle die Ursache für derartige Einbußen.

Viele Unternehmen beklagen die Umsatz- und Spannenentwicklung und den steigenden Wettbewerbsdruck. Wir können Ihnen helfen die Wirtschaftlichkeit Ihres Unternehmens zu erhöhen. Die Experten der GENO TEAMCONSULT verfügen über die notwendige einzelhandelsspezifische Fach-, Methoden- und Sozialkompetenz, um Ihnen sowohl bei der Reduzierung von Inventurverlusten als auch bei der Steigerung der Kundenzufriedenheit zur Seite zu stehen.

Wir unterstützen Sie bei der Auswahl und Durchführung geeigneter Maßnahmen und machen Sie und Ihre Mitarbeiter fit für die Umsetzung.

Handlungsbedarf kann tatsächlich an verschiedensten Stellen der Prozessfolge entstehen. Wichtig ist vor allem eines: proaktiv mögliches Fehlverhalten von Lieferanten, Mitarbeitern und Kunden zu verhindern. Dabei spielt die interne Kommunikation der Unternehmensziele und die Motivation Ihrer Mitarbeiter sowie deren Identifikation mit Ihrem Unternehmen eine wesentliche Rolle.

Die GENO TEAMCONSULT arbeitet mit erfahrenen Beratern, die Sie und Ihre Mitarbeiter bei der Umsetzung von Kommunikation als Führungsinstrument coachen. Die Sensibilisierung aller Mitarbeiter Ihres Unternehmens für das Ausmaß und die Folgen auftretender Inventurdifferenzen und Umsatzverluste erfordert geeignete unternehmensinterne Maßnahmen. Die zielgerichtete Personalschulung nach dem Motto „Den Kunden im Kopf und den Dieb im Auge“ ist der nächste Schritt. So schaffen wir gemeinsam mit Ihnen die beste Grundlage für Ihr Umsatzwachstum durch eine verbesserte Kundenzufriedenheit und Rendite durch weniger Verluste.

*Ihr Franz-Josef Heinen
Geschäftsführer der GENO TEAMCONSULT*



Unsere Beratung für Sie

Revision im Handel

- > Reduzierung von Inventurverlusten
- > Durchführung von Trainingstestkäufen und -diebstählen
- > Externe Revision als Dienstleistung

Kommunikation als Führungsinstrument

- > Begleitung und Umsetzung von Veränderungsprozessen
- > Motivation und Förderung der Eigenverantwortung der Mitarbeiter
- > Erlebniskauf durch ständig wechselnde Sortimentsoptik
- > Kundengerechtes Erscheinungsbild des Unternehmens

- > Managementcoaching
- > Mitarbeiterschulungen

Inventurdifferenzen festgestellt – und dann?

Umsatzdifferenzen werden vielfach erst bei einer Inventur aufgedeckt. Oft sind die wirtschaftlichen Einbußen für ein Unternehmen dann bereits zu einem erheblichen Existenzrisiko geworden.

Effiziente Prozessfolgeanalysen helfen Schwachstellen zu erkennen

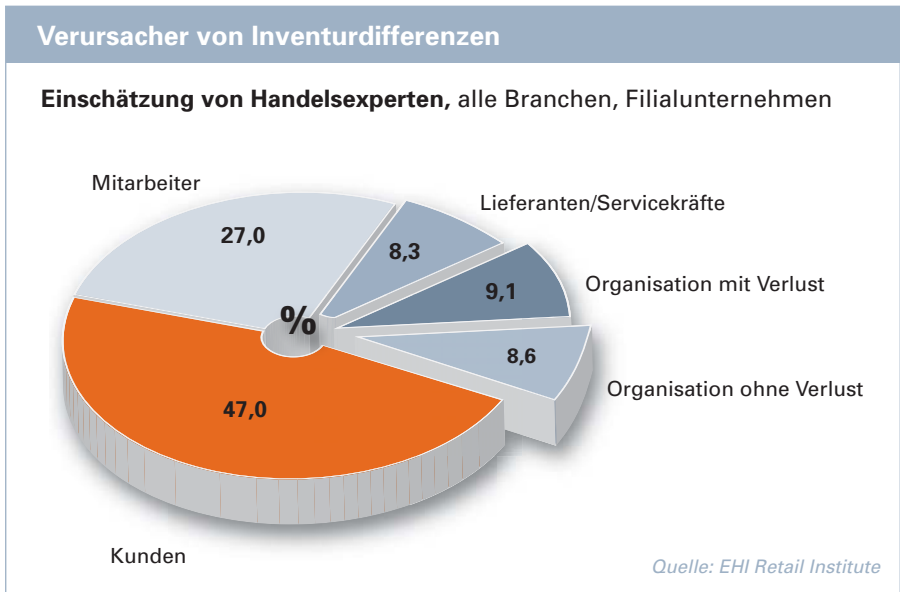
Unternehmensverluste entstehen in verschiedensten Bereichen der Prozesskette. Daher kann nur eine strukturierte Analyse der Warenwirtschaft von der Zulieferung über die Lagerlogistik, die Präsentation in den Verkaufsräumen bis hin zum Abverkauf und den Vorgängen im Kassensbereich zur Aufdeckung der Ursachen von Umsatzeinbußen führen.

Die Aussagekraft der erhobenen Inventurdaten hängt von der Qualität der verwendeten Warenwirtschaftssysteme und der Prozesse ebenso wie von den gewählten Inventurverfahren selbst ab. Ein praxiserprobter Abgleich der Daten hilft dabei, sich einen schnellen Überblick über die Risiken zu verschaffen.

Durch ihre langjährige Beratungstätigkeit verfügen die Experten der GENO TEAMCONSULT unter anderem über

umfangreiche Projekterfahrungen bei der Durchführung von Revisionen im Einzelhandel. Wir beraten Sie gerne bei der Auswahl geeigneter Instrumente, um die Effizienz Ihrer Warenwirtschaftsprozesse zu erhöhen. Einer aktuellen Studie des EHI Retail Institutes zufolge gehen etwa 1,9 Mrd. Euro

der jährlichen Inventurdifferenzen des Einzelhandels auf die Handlungen unehrlicher Kunden zurück. Ca. 1 Mrd. Euro des verursachten Schadens wird den eigenen Mitarbeitern angelastet. Diebstahlsprävention ist damit eine der wichtigsten Maßnahmen zur Eindämmung von Umsatzdefiziten.



Von 100 Befragten führten 2007 folgende Maßnahmen durch:

Rang	Maßnahme	Alle Branchen
1	Schulungen: Kassenpersonal	94,1 %
2	Kamera: offene Kameraüberwachung	86,3 %
3	Revisionstool: Datenauswertung Warenwirtschaft	80,4 %
4	Hinweisschilder Kamera-/Videoüberwachung	80,4 %
5	Schulung: Verkaufskräfte	78,4 %
6	Kamera: digitale Bildaufzeichnung	78,4 %
7	Revisionstool: Auswertung Strafanzeigen	74,5 %
8	Hinweisschilder Strafanzeige	68,6 %
9	Kamera: Attrappen	66,7 %
10	Kamera: Monitore im Verkaufsraum	66,7 %

Reduzierung von Diebstahlsdelikten und Steigerung der Kundenzufriedenheit im Spagat

Mehr als die Hälfte aller Ladendiebstähle findet direkt auf der Verkaufsfläche statt. Motivierte, aufmerksame und geschulte Mitarbeiter helfen, Ladendiebstahl effektiv zu verhindern und gleichzeitig die Zufriedenheit der Kunden zu garantieren.

Den Kunden im Kopf und den Dieb im Auge

Mit der systematischen Durchführung von Testdiebstählen lassen sich Schwachstellen in der Warensicherung aufdecken. Erlebnisorientierung, Selbstbedienung und Faszination beim Ladenbau sowie in der Gestaltung der Warenpräsentation lassen sich sinnvoll mit vorbeugenden Maßnahmen kombinieren. Neben der Überprüfung der technischen Sicherheit in den Verkaufsräumen und der Auswahl, dem Einsatz und der Steuerung von Sicherheitspersonal ist auch eine Kontrolle der Vorkehrungen an den Bezahlstationen von entscheidender Bedeutung.

Tatort Kasse

Besonders der Kassenbereich stellt eine wesentliche Hürde bei der Vollen- dung von Diebstahlsdelikten dar. Über die notwendigen technischen Sicherheitsstandards hinaus sind deshalb entsprechende Mitarbeiterschulungen sinnvoll, die gerade das Kassenspersonal in die Lage versetzen, Kunden hilfsbereit und zuvorkommend zu bedienen und gleichzeitig Maßnahmen

zur Sicherung der Waren und damit auch der Umsätze durchzuführen.

In speziellen Trainings und Schulungen bereiten die Trainer der GENO TEAMCONSULT Ihre Mitarbeiter auf Tricks und Kniffe von Ladendieben vor und vermitteln ihnen Techniken und entsprechende Verhaltensweisen, um kritische Situationen im Umgang mit Kunden freundlich aber bestimmt zu meistern. Regelmäßige Testkäufe, Nachschulungen und Folgetrainings, bei denen die Anwendung der erlernten Kontrollmaßnahmen überprüft und verfeinert wird, geben dem Verkaufspersonal mehr Sicherheit und sorgen für den nachhaltigen Erfolg bei der Warensicherung und der Förderung der Kundenzufriedenheit.

„Faule Äpfel“ in den Regalen?

Beschädigte Produkte sind ein Ärgernis für Kunden und Einzelhändler gleichermaßen. „Faule Äpfel“ unter den Mitarbeitern sind vor allem für ein Unternehmen in höchstem Maße schädlich. Sie verderben die Arbeitsmoral der gesamten Belegschaft und sind schlechtes Vorbild für die Kol-

legen. Die Folge sind oft überhartes Durchgreifen der Unternehmensführung und ein zunehmend sinkendes Betriebsklima.

Etwa ein Viertel der festgestellten Inventurdefizite im deutschen Einzelhandel gehen der EHI-Studie zufolge auf dolose Handlungen von Mitarbeitern zurück. Ein Großteil davon entsteht durch unrechtmäßige Kassenentnahmen.

Durch eine systematische und selbstkritische Bewertung der Situation im eigenen Unternehmen lassen sich mit rechtskonformen Mitteln die Risiken reduzieren. Die Experten der GENO TEAMCONSULT verfügen über Möglichkeiten, bereits durchgeführte strafbare Handlungen an den Kassen zu erkennen und aufzudecken. Wir beraten und unterstützen Sie bei der Aufdeckung von Mitarbeiterdelikten ebenso wie bei der Umsetzung straf- und arbeitsrechtlicher Maßnahmen. Außerdem machen wir Sie fit, um strafbaren Handlungen von Mitarbeitern vorzubeugen und sie gegebenenfalls frühzeitig zu erkennen.

Die wichtigsten Trends 2008

Rang	Maßnahmenswerpunkte:	mehr	gleich	weniger
1	Revisionstool: Kassendatenauswertung	41 %	31 %	0 %
2	Schulung: Kassenspersonal	29 %	63 %	2 %
3	Revisionstool: Datenauswertung Warenwirtschaft	29 %	47 %	4 %
4	Kamera: digitale Bildaufzeichnung	24 %	45 %	6 %
5	Schulung: Verkaufskräfte	22 %	61 %	0 %
6	Kamera: offene Kameraüberwachung	22 %	61 %	4 %
7	Kamera: Monitore im Verkaufsraum	16 %	49 %	4 %
8	Testkauf: Manipulationstestkäufe	16 %	43 %	0 %
9	Schulung: Train the Trainer (Multiplikatoren)	16 %	27 %	0 %
10	Testkauf: Diebstahltestkäufe	16 %	24 %	0 %

Quelle: EHI Retail Institute



Schaffen Sie Transparenz – nur so bleiben Sie handlungsfähig

Manipulation und ineffiziente Prozesse, Abweichungen von Qualitätsstandards sowie Nichtbeachtung betrieblicher Vorgaben mindern die Erträge eines Unternehmens mitunter erheblich. Eine fehlende oder ineffizient durchgeführte Revision begünstigt diesen Tatbestand.

Externe Revision als Dienstleistung – Service mit Mehrwert

Jährliche Revisionen bieten der Unternehmensleitung die Möglichkeit, die eigene Wirtschaftlichkeit des Unternehmens auf den Prüfstand zu stellen. Neben der Effizienzprüfung von Organisations- und Prozessstrukturen liegt das Augenmerk solcher Untersuchungen auf der Schaffung von Transparenz, um die Entscheidungsfindung in Veränderungsprozessen zu unterstützen sowie auf der Prävention von Mitarbeiterdelikten durch ein erhöhtes Entdeckungsrisiko.

Bei allen Veränderungen, die zur Erhöhung der Sicherheit von Unternehmenserträgen dienen, sind neben der Kosten-Nutzen-Relation vor allem Angemessenheit und Akzeptanz der Maßnahmen zu berücksichtigen.

Die Zuhilfenahme externer Berater schützt Sie bei der Durchführung der Revision vor der vielzitierten Betriebsblindheit einerseits, andererseits hilft der objektive Blickwinkel von au-

ßen den Überblick zu behalten und Strohfeuereffekten sowie überharten Entscheidungen vorzubeugen. Gemeinsam mit Ihnen betrachten wir die

eruierten Risikopotenziale. GENO TEAMCONSULT erarbeitet und dokumentiert die Chancen der Ergebnisverbesserung und Risikominimierung.

Unser Leistungsspektrum

Wir unterstützen Sie bei der Implementierung von Funktionen der Externen Revision

- > Grundlagen und Strategien der Externen Revision
- > Durchführung der Revision mittels adäquater Methoden
- > Führung und Steuerung der Einzelaufgaben
- > Vorbereitung von Prüfung und Abschluss
- > Durchführung der Abschlussgespräche
- > Erstellung eines Prüfungsberichts

Weitere Beratungsoptionen und –leistungen zur Revision bieten wir gegebenenfalls unternehmensspezifisch, ergebnis- und zielorientiert an.

Kommunikation ist ein wesentlicher Faktor des unternehmerischen Erfolgs

Der Erfolg von Veränderungsprozessen in Unternehmen hängt maßgeblich vom Engagement und der Mitarbeit aller Beteiligten ab. Dabei ist vor allem die Teamfähigkeit sowohl der Führungskräfte als auch der angestellten Mitarbeiter gefragt.

Kommunikation als Führungsinstrument

Besonders der Einzelhandel hat es beim Thema Kundenzufriedenheit nicht immer ganz einfach. Viele Einzelfaktoren sind zu beachten, wenn es darum geht, im Wettbewerb mit anderen Anbietern um die Gunst der Kunden die Nase vorn zu haben. Sind die einzelnen Bereiche, in denen Optimierungsbedarf besteht, dann einmal zum Beispiel im Rahmen einer Revision identifiziert worden, kommt es auf die schnelle und effektive Umsetzung adäquater Maßnahmen an.

Die Einbeziehung von Mitarbeitern eines Unternehmens in Veränderungsprozesse und die Versorgung mit notwendigen und sinnstiftenden Informationen ist dabei oftmals der erste Schritt. Kommunikation als zentraler Aspekt ermöglicht so die Verknüpfung der Parameter Prozess- und Mitarbeiterführung, Erscheinungsbild des Unternehmens sowie der Sortimente zu einem homogenen Ganzen, das Ihre Kunden begeistern wird.

Veränderung im Unternehmen beruht auf strukturierter Organisation
Informationen über Wandlungsprozesse innerhalb eines Unter-

nehmens sollten nicht via „Flurfunk“ als eine Art Lauffeuer kommuniziert werden. Im schlimmsten Fall setzt dadurch ein Effekt ein, den man den „Stille-Post-Effekt“ nennen könnte: Informationen werden in verkürzter oder in abgewandelter Form weitergegeben und die Unsicherheit der Mitarbeiter über den tatsächlichen Inhalt der zu erwartenden Maßnahmen wächst.

Mit der Organisation und Durchführung von Kurztrainings unterstützen die Experten der GENO TEAMCONSULT Unternehmen bei der Sensibilisierung ihrer Mitarbeiter für die erkannten Problemfelder und die Notwendigkeit der anstehenden Veränderungen. In Abhängigkeit von der Struktur und Größe der Unternehmen, vom jeweiligen Organisationsstand, der bereits bestehenden und noch aufzubauenden Kommunikationsstruktur und des Anteils von festen Mitarbeitern und Aushilfskräften werden solche Kurztrainings regelmäßig wiederholt.

Kundenorientierung muss auf allen Unternehmensebenen gelebt werden
Wichtig ist, dass die Teilnahme an den Trainings von der Geschäftsführung für alle Mitarbeiter ver- ▶



Sprechen Sie mit einem starken Partner, um die Zukunft Ihres Unternehmens zu sichern.

Bitte informieren Sie uns über Ihre Beratungsleistungen. Wir interessieren uns besonders für folgende Bereiche:

- Revision im Handel
- Kommunikation als Führungsinstrument
- Schulungen
- Coaching

Absender

Unternehmensname

Ansprechpartner (Vorname/Nachname)

Position

Straße

PLZ/Ort

Telefon Fax

E-Mail


GENO TEAMCONSULT

Ihr Ansprechpartner: Franz-Josef Heinen
Severinstr. 214 - 218 · 50676 Köln · Telefon: 0221 2014-262 · Fax: 0221 2014-245
E-Mail: info@geno-teamconsult.de · Internet: www.geno-teamconsult.de

Herausgeber

GENO TEAMCONSULT GmbH
Severinstraße 212 - 218
50676 Köln

Tel.: 0221 2014-122 · Fax: 0221 2014-245
E-Mail: info@geno-teamconsult.de
www.geno-teamconsult.de

Redaktion und Gestaltung

geno kom Werbeagentur GmbH
Mecklenbecker Straße 229 · 48163 Münster
www.geno-kom.de

► bindlich als eindeutige Priorität im Arbeitsalltag festgelegt wird. Die Mitarbeiter im Büro sind ebenso am Erfolg oder Misserfolg in der Ausrichtung auf die größtmögliche Kundenzufriedenheit beteiligt wie die Mitarbeiter auf der Verkaufsfläche oder in der Warenannahme.

Jeder muss sich der Tragweite seiner Arbeit als einem Teil in der gesamten Prozesskette bewusst werden. Es muss Transparenz über die Folgen mangelhafter Arbeit innerhalb einzelner Bereiche für die nachfolgenden Prozesse geschaffen werden. Qualitätszirkel dienen dazu, dieses Bewusstsein zu vertiefen und mögliche Änderungen der Prozesskoordination zu besprechen und zeitnah umzusetzen.

Stärken Sie den Anspruch Ihrer Mitarbeiter an die eigene Arbeit

Die Arbeit als Team in den Trainings und Qualitätszirkeln

und die Umsetzung der erzielten Ergebnisse motiviert Mitarbeiter, sich zunehmend mehr in die Optimierung der Arbeitsabläufe einzubringen. Einen zusätzlichen Anreiz schaffen Zielvereinbarungen, die messbare, qualitative Verbesserungen beinhalten können.

Inhalte von Zielvereinbarungen im Einzelhandel sind beispielsweise:

- > Reduzierung der Wartezeiten an den Kassen
- > Verbesserung der Ergebnisse bei Kundenbefragungen/Testkäufen
- > Reduzierung der Preisabweichungen an der Scannerkasse zur Regalschiene
- > Sinnvolle Zweitplatzierung von Artikeln zu beworbenen Produkten
- > Verbesserung der Ladenoptik im Alltagsgeschäft

Worauf Kunden im Einzelhandel besonders achten:

GENO TEAMCONSULT überprüft das Erscheinungsbild Ihres Unternehmens.

- > Überprüfung des Außenbereiches, z. B. kundenfreundliche Beschilderungen der Anfahrt und des Parkplatzes
- > Überprüfung der Print-Kommunikation zum Kunden, z. B. auf Hinweis- und Informationstafeln
- > Sauberkeit und Funktionalität der Eingangszone und der Einkaufswagen
- > Übersichtlichkeit der Warenpräsentation, Regalhöhe, Preisbeschilderung, Zuordnung sinnvoller Artikelgruppen
- > Sortimentsführung und Zusammenhänge im Ladengeschäft
- > Beleuchtung und Wegeführung
- > Einhaltung von Bequemzonen, Sitzgelegenheiten und Abstellmöglichkeiten für Einkaufswagen
- > Akustikanlage und Musikauswahl
- > Ordnung und Übersichtlichkeit der Arbeitsplätze, Info-Pulte und Kassen
- > Atmosphäre der Mitarbeiteraufenthaltsräume
- > Dekoration der Aktionsflächen und Schaufenster
- > Kommunikation der Service-Leistungen und deren Umsetzung
- > Senioren- sowie kindgerechte Gestaltung der Regalstellung, Wegeführung und zielgruppengerechte Platzierung von Produkten
- > Organisation und Abwicklung an der Kasse

Wir liefern Ihnen zu jedem Punkt eine schriftliche Expertise und – soweit notwendig – einen praktischen Verbesserungsvorschlag.