Mit E-Learning gegen Ladendiebe

Nur gut ausgebildetes, selbstsicheres und hoch motiviertes Personal ist in der Lage, Ladendiebstähle wirkungsvoll einzudämmen. Der Spagat zwischen der Notwendigkeit von Schulungen und der betriebswirtschaftlichen Realität am POS ist eine Herausforderung für viele Handelsunternehmen: Die gängigen Schulungskonzepte passen schlecht in ein Umfeld mit niedrigen Umsatzrenditen, hoher Fluktuation und komplizierten Mitarbeitereinsatzplänen. Einen Ausweg aus dieser Misere bietet das in Berlin ansässige Unternehmen Inventory Management Consultants (IMCo) mit einem E-Learning-Programm. Dabei können Mitarbeiter in der Filiale durch kurze interaktive Videos auf dem Filialcomputer ihre Kenntnisse über die gängigen Tricks der Diebe erweitern und ihr Verhalten testen und trainieren. Abschließend wird das Wissen in einem Test abgefragt und benotet. Die erfolgreiche Teilnahme am Programm wird zertifiziert.

Seit September 2003 setzt die Conrad Electronic GmbH das Programm „Dieben keine Chance" erfolgreich in allen 24 Filialen im deutschsprachigen Raum ein. Patrick Farnleitner, Revisor beim Elektronikspezialisten, bietet die Schulung den 1.100 Filial-Mitarbeitern an. Als Belohnung für ein „sehr gut" gibt es einen Einkaufsgutschein und einen gemütlichen Abend mit den anderen Einserabsolventen des Filial-Teams. Das Programm arbeitet erfolgreich, wie Farnleitner versichert: „Die Leute sind begeistert vom Training selbst, und die Lösungsvorschläge im Programm werden heiß diskutiert." Auch seien die Beschäftigten sehr viel sicherer im Umgang mit Kunden bzw. schwierigen Situationen geworden. Vor allem aber findet der Conrad-Mann die Tatsache wichtig, dass „die Mitarbeiter für das Thema sensibilisiert werden". Zudem seien die Kosten außerordentlich günstig.

Web www.imco-active-video.com