

Во-первых, повысился уровень обслуживания покупателей, что неизбежно привело к удорожанию торговых процессов. Во-вторых, возрастающая конкуренция между торговыми предприятиями вследствие борьбы за покупателя сопровождается снижением торговой наценки. Оба этих процесса приводят к снижению прибыльности торговли.

Сами же потери при переходе магазинов на самообслуживание возросли. Теперь при свободном доступе товара в торговом зале не только процветают кражи товара «покупателями», но и существенно возросло количество краж недобросовестного персонала, почувствовавшего некоторую свободу и безнаказанность. Таким образом, рентабельность работы торгового предприятия снизилась.

Один из способов повышения рентабельности торговли - это сокращение потерь на торговом предприятии. Анализ работы более 500 тыс. незащищенных торговых предприятий зарубежными и отечественными экспертами показал, что все потери составляют от 1 до 3 % от оборота. При невысокой рентабельности торговли это около 20 - 25 % от чистой прибыли.

Потери от краж украинские торговые фирмы относят к коммерческой тайне, и каждая решает проблему воровства по-своему.

Из-за засекреченности очень трудно судить о масштабах краж в ритейле Украины. По косвенным оценкам специалистов, потери от воровства на украинских торговых предприятиях составляет от 0,25 до 5% годового оборота.

Сами представители отечественного торгового бизнеса оценивают эти потери в 0,5-3% товарооборота, что приблизительно совпадает со среднемировой статистикой. В розничных сетях, кряхтя, готовы списывать на разнообразное воровство до 4% общих расходов.

Мировой и отечественный опыт показывает, что процент потерь в магазинах удваивается каждые 14 лет. Нетрудно подсчитать, что без принятия необходимых мер к

2022 году торговать будет просто убыточно!

Специалисты утверждают, что полностью покончить с воровством в ритейле не удастся, зато вполне реально свести потери к минимуму. Существует следующая градация воровства на торговых предприятиях. Если потери менее 0,3% оборота — это хорошо, воруют 0,3—0,5% — нормально, но если цифра зашкаливает за 1,5%, нужно срочно заняться комплексной безопасностью компании.

ФАКТОРЫ РИСКА

Рассмотрим более подробно общие причины потерь, относящиеся непосредственно к магазину как торговому предприятию, выделив несколько групп факторов риска.

К первой группе факторов риска можно отнести тип магазина, который складывается из трех составляющих: во-первых, это система организации торговли (прилавок, самообслуживание); во-вторых, тип продаваемого товара. Нет необходимости объяснять, что в мебельном магазине уровень риска потерь от посетителей значительно ниже, чем в супермаркете или продуктовом магазине самообслуживания.

В-третьих, ориентация на определенного клиента. Конечно, в элитных бутиках частота хищений меньше, чем в массовом супермаркете, однако ущерб иногда бывает значительно больше.

По оценкам отечественных экспертов основными характеристиками так называемой “горячей продукции” являются:

- возможность быстро спрятать товар;
- ценность, полезность уворованной продукции;
- возможность быстрого сбыта;
- личное удовольствие от использования (в случае «кражи для себя»).

Второй группой факторов риска выступает отсутствие профессиональной охраны, подготовленности персонала по контролю за товаром и оборудования магазина средствами безопасности.

В современной торговле применяются следующие технические средства безопасности:

1. Системы контроля доступа;
2. Системы видеонаблюдения;
3. Противокражные системы;
4. Системы защиты товара на стеллажах (витринах);
5. Зеркала безопасности.

Наряду с указанными системами применяются охранные сигнализации, стационарные и носимые кнопки экстренного вызова наряда милиции, невозможно также обойтись без систем оперативной связи и оповещения, обеспечивающих систем (электропитания, охранного освещения пр.).

Третьей группой факторов риска является планировка магазина, расположение стеллажей, расстановка товара.

Идеальным торговым залом можно считать замкнутое помещение имеющее один выход, через оборудованный кассовый узел.

Результаты проводимых исследований дают общие предложения определенной планировки магазинов и расположения стеллажей, которые могут способствовать магазинным кражам.

Характеристики планировки наиболее подверженных кражам магазинов:

- много выходов, в особенностях, где можно выйти, минуя выходной контроль или кассовый узел;

- наличие проходов, тупиковых углов и укромных ниш;
- наличие комнаты отдыха или примерочных;
- высокие стеллажи с товаром, которые скрывают покупателей (воров) от обозрения;
- скопление покупателей в месте складирования наиболее востребованных товаров;
- наличие проходов между рядами, которые персонал не может обозревать;
- отсутствие предупредительных мер;
- не используются технические средства, направленные на снижение краж, специальное торговое оборудование;
- не учитываются рекомендации по расположению товара в торговом зале.

Исследования показывают, что все потери торговых компаний распределяются в следующей пропорции: 20 — 25% приходится на брак и порчу товара в процессе продажи, 20 — 25% воруют покупатели, 20 — 30% — кассиры, еще 20 — 40% - это кражи остального персонала (в том числе и сотрудников охраны).

Выделяют четыре основных типа воровства в торговле:

1. Кражи товаров из торгового зала покупателями.
2. Кражи товаров из подсобных помещений и торгового зала недобросовестным персоналом.
3. Кражи товаров из торгового зала в результате сговора персонала и покупателей.
4. Кражи товаров менеджерами с использованием документооборота и сговора с поставщиками.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Чтобы защититься от неправомерного использования ресурсов высшими руководителями, владельцы компании применяют в основном традиционные методы: самостоятельное выполнение обязанностей генерального директора, назначение на должности заместителей своих людей, принятие наиболее принципиальных решений только с участием владельцев.

В последнее время используются методы более детального контроля за счет бюджетирования, управленческого учета, финансового учета по международным стандартам, а также методы стимулирования за счет участия в прибыли,

предоставления опционов (т.е. права приобрести в конце года определенный пакет акций по фиксированной цене).

Корпоративное воровство на нижнем уровне весьма эффективно блокируется системами безопасности, а также постановкой учета и хранения материальных ценностей.

Наиболее сложно контролировать менеджеров среднего звена. Во-первых, их много, во-вторых, они часто не принимают, а только готовят выгодные для себя решения, в-третьих, на них мало влияют стимулы вроде участия в прибылях и опционов.

Именно по отношению к данной категории сотрудников весьма эффективное средство защиты — «прозрачность» управления и учёта, создать которую позволяет комплексная автоматизация торговой компании технологичными отраслевыми ERP-системами.

Товарооборот и получение прибыли – главные «киты» розничной торговли, поэтому некоторые предприниматели считают расходы на безопасность издержками бизнеса, а не инвестициями и грамотным управленческим решением. Однако, минимизация потерь играет столь же важную роль в получении прибыли, как и товарооборот, ценообразование и реклама.

Эффективным инструментом является комплексная система безопасности, интегрированная в технологичную отраслевую ERP-систему торгового предприятия.

Подобное объединение решает задачи безопасности на новом качественном уровне, а также способствует принятию правильного решения в очень сжатые сроки, обеспечивает достоверность информации и эффективное управление силами и средствами, обеспечивающими безопасность. Электронные системы защиты от краж незаменимы для торговых залов — они могут значительно сократить процент потерь от воровства покупателей. А системы контроля кассовых операций позволяют уличить в воровстве кассира как в режиме реального времени, так и постфактум — при просмотре видеоархива.

Интегрированная система безопасности обеспечивает удобное управление и оптимизацию затрат на промежуточные звенья, как правило, завязанные на человеческий фактор, чем повышает экономическую эффективность функционирующей на предприятии СБ.

Исследования показывают, что в магазинах, где установлена комплексная система безопасности, процент потерь от краж всех типов сократился на 40–50 %. Конечно, любую систему можно обмануть. Но чем лучше продумана эта система, чем полнее набор

ее возможностей — тем труднее это сделать.