Jak zapobiegać ubytkom w sklepie

Zbyt często niedobory remanentowe przypisuje się zwiększonej aktywności złodziei sklepowych...

Fundamenty efektywnego Systemu Gospodarki Towarowej

1. nadzorowanie dostaw
2. unikanie błędów przyjęć towarowych
3. metkowanie / oznaczenie towaru
4. rozchód towarowy / wpływ pieniędzy

Zapominamy, że częstą przyczyną niedoborów są także:

- ✔ duże przeciążenie pracą personelu sklepowego,
- ✔ niedostateczny nadzór lub zbyt duże zaufanie do dostawców,

a zwłaszcza

- ✔ brak należytej kontroli ze strony kierownictwa sklepu nad efektywnym funkcjonowaniem SGT, tj. Systemu Gospodarki Towarowej.

Nadzorowanie dostaw

Niedobory w sklepie nasilają się zwłaszcza przy złej organizacji przyjmowania dostaw.

Musimy pamiętać, że dostawy towarów – nieważne, czy są to dostawy główne, uzupełniające lub bezpośrednie – zawsze niosą ze sobą dużą liczbę niebezpieczeństw dla wyniku inwentaryzacji.

Należy zatem zwrócić szczególną uwagę na:

- wprowadzenie zorganizowanego harmonogramu dostaw (ustalenie z dostawcą nie tylko dnia dostawy, ale także dokładnej godziny),
- dokonywanie przyjęć towarów tylko w wyznaczonej strefie, tzw. strefie przyjęć,
- kontrolę dostaw towarów przez różnych pracowników obsługi sklepowej,
- opracowanie procedur kontroli przy dostawach głównych, bezpośrednich oraz uzupełniających.

Metkowanie/oznaczanie towaru

- Sprzedawca powinien kierować się zasadą: „towar wykładać jak najszybciej, w miarę zwalniania się miejsca na regale".
- Wyznaczyć sprzedawcę odpowiedzialnego za daną grupę towarową bądź dany obszar sklepu, który będzie dbał o porządek na półkach oraz o utrzymanie odpowiedniego zapasu towarowego.
- Przy wykładaniu towarów należy kierować się zasadami:
  - **każdy artykuł** ma swoje określone miejsce na regale, zgodnie z planem optymalnego rozmieszczenia i ułożenia towarów (planogramy i szkice);
  - **towary** winny być uzupełniane zawsze od tyłu, tak by artykuły z wcześniejszej dostawy znalazły się na froncie regału;
  - jeżeli **ilość towarów** nie wystarcza na zapełnienie całego miejsca na półce, należy przesunąć towar na brzeg regału;
  - **miejsce** wyłożenia towarów musi być zgodne z jego etykietą cenową, umieszczoną na listwie z lewej strony regału; przy wykładaniu należy sprawdzić zgodność nazwy towaru oraz kodu kreskowego.
  - **produkty** – ograniczone są z lewej strony etykietą z nazwą, ceną i kodem kreskowym danego artykułu, z prawej natomiast etykietą następnych produktów.

Rozchód towarowy/wpływ pieniędzy: wymagania stawiane pracownikom

Pracownik obsługi kas:

- rejestruje ceny nie automatycznie, lecz wiąże ceny z artykułem (rejestruje każdy towar),
- sprawdza pojemniki głębokie w celu szukania ukrytych zawartości i zapobiega zamiarom kradzieży,
- sprawdza, czy oryginalne kartony zawierają odpowiedni towar,
- zauważa dziecko jedzące np. loda i pyta o miejsce zakupu,
- spogląda na spód wózka zakupowego,
- zwraca uwagę na uszkodzone etykiety cenowe,
- trzyma banknoty przy kasie, aż klient otrzyma drobne i zaakceptuje,
- daje klientowi kwit kasowy; nie zmienia kwitów,
- daje do oznaczenia kierownikowi sklepu błędne kwity,
- dba o porządek w strefie kas i niszczy leżące wokół niej kwity,
- jest pewny i obeznany; stale opanowuje technikę kasową.

Znaczenia odkrywanych niedoborów w sklepie nie wolno nie doceniać.

W większości przypadków do ich źródeł można dotrzeć jedynie poprzez systematyczną analizę Systemu Gospodarki Towarowej.

Na skuteczną analizę składają się trzy etapy:

ETAP 1

Analiza niedoborów asortymentowych:

- kontrola statystyk remanentowych,
- obserwowanie poszczególnych obszarów SGT (wąskie gardła),
- przeprowadzenie „zakupów testowych".

ETAP 2

Określenie deficytów, tj. źródeł nadmiernych niedoborów.

ETAP 3

Opracowanie i wdrożenie systemu kontrolnego, wyłapującego wszystkie słabe punkty w sklepie.

Podsumowując, efektywna organizacja Systemu Gospodarki Towarowej pozwala odciążyć personel i kierownictwo sklepu oraz powoduje wyeliminowanie wielu niedociągnięć organizacyjnych. Stały spadek zysku w wyniku ubytków jest w perspektywie zawsze droższy niż żmudne i dokładne kontrole lub analizy. Może po prostu zagrażać egzystencji firmy.

Na pytania Czytelników odpowiemy na łamach gazety tel. (22) 874-30-01.

Jak uniknąć błędów podczas przyjęć towarowych

DOSTAWCA:	• powinien zgłaszać kierownikowi sklepu swoje przybycie i odejście; • nie może znajdować się sam w sklepie / magazynie; (dotyczy to także przedstawicieli handlowych, akwizytorów, sprzedawców); • personel sklepowy powinien obserwować dostawcę; • musi być dokładnie sprawdzony, niezależnie od „sympatii"; • może odstawiać na bok tylko policzone towary oraz zabierać ze sobą tylko puste i sprawdzone pojemniki; • nie zwracać dostawcy podpisywanych dokumentów, zwłaszcza faktur (jeżeli oczywiście pozwala na to system obiegu dokumentacji wewnętrznej).
TOWAR:	• bezwzględnie otworzyć wszystkie kartony!!! • dokładnie oddzielać towary od opakowań; • sprawdzić pod względem ilościowym (ilości zgodne z zamówieniem); • sprawdzić pod względem jakościowym (uszkodzone opakowania, termin ważności, klasa handlowa); • odznaczać sprawdzane pozycje na dokumencie dostawy; • zwrócić szczególną uwagę na grupy: owoce / warzywa, mięso / wędliny (koniecznie zważyć ponownie oraz sprawdzić ilość, wagę i gatunek); • odnotować natychmiast na dokumencie dostawy wszelkie wady jakościowe oraz ilościowe; • należy także skontrolować uzgodnione ceny, upusty, terminy płatności dostarczonych towarów.
DOKUMENT DOSTAWY:	• trzeba zadbać o prawidłowy system obiegu dokumentów; *stosować bezpośrednio dokumenty dostaw zamiast faktur!!!* • musi być czytelny, oznaczony numerem kodowym dostawcy; • nie może zawierać zmian i dodatkowych zapisów (zmiany ze strony dostawcy powinny być podpisane); • kontrolować konsekwentnie pozycja po pozycji; • sprawdzić poprawność odnośnie: - ilości dostarczonych towarów (pozycje asortymentowe, liczebność), - warunków zakupu (uzgodnione ceny zakupu, terminy płatności); *porównywać zawsze dokument dostawy z kopią zamówienia;* • odnotować natychmiast na dokumencie dostawy wady jakościowe towarów; • podpisywać dokumenty dopiero po dokonaniu kontroli; • w przypadku jakichkolwiek niejasności stosować dokument zwrotu zamiast bezpośredniego płacenia bądź podpisywania (dotyczy to zwłaszcza faktur).
PRACOWNICY:	• towar przyjmują tylko niezawodne, odpowiednio dobrane osoby; • muszą być kontrolowane przez kierownika sklepu; • różni pracownicy winni kontrolować dostawców strategicznych na przemian; • nie powinni mieć żadnych sympatii wobec dostawców; • należy zwrócić ich uwagę na ważność tematu poprzez szkolenia.

Bujnowicz & Partnerzy
GRUPA SZKOLENIOWA (c)
GRUPA DORADCZA (c)
GRUPA BROKERSKA