



\ منع السرقات

\ قد يخسر المدير صاحب المشروع التجاري أموالاً طائلة بسبب السرقة. فالسرقة لها أشكالها العديدة التي منها على سبيل المثال، اختلاسات أو نهب من قِبل الموظفين، وسرقة معروضات البيع، والسطو والسلب. ويجب أن تبدأ جهود منع السرقة من عند التاجر الصغير. ففي استطاعتك أن تطبق مزيجاً من الإجراءات التي توفر الحماية المطلوبة لمتجرك. وعلى الرغم من أنك قد لا تستطيع أن تمنع وقوع السرقة تماماً، إلا أنك تستطيع أن تتخذ خطوات إيجابية للتقليل من حدوثها إلى أدنى حد ممكن.

\ خطوات نحو منع اختلاسات ونهب الموظفين

- أحد أهم الأشياء الهامة التي يجب أن ينفذها المدير صاحب المشروع التجاري هي أن يكون قذوة للآخرين. فموظفوك يراقبون ما تفعله وهم عُرضة لتقليدك في عاداتك، سواء كانت حسنة أم سيئة. \
- أفحص ماضي موظفيك المتوقع تعيينهم. ففي بعض الأحيان، قد يطمئن قلبك إذا أجريت عدة اتصالات هاتفية قليلة أو حررت عدة رسائل. \
- تعرف على موظفيك إلى الحد الذي يمكنك من خلاله أن تتبين دلائل تعرضهم لمشاكل مالية أو شخصية أخرى. قم بتوطيد علاقتك معهم حتى لا يترددوا في مناقشة مثل هذه الأمور معك في إطار من السرية. \
- تأكد من عدم إدراج أي موظف في كشف الرواتب دون الحصول على موافقتك أو موافقة المسؤول المختص بالشركة. \
- إما تقوم شخصياً بإعداد الإيداعات النقدية اليومية أو تقارن ما يودعه موظفيك بسجل النقدية والشيكات التي تتسلمها. اجعل ذهابك إلى المصرف لعمل الإيداع اليومي بنفسك عادة يُعتاد القيام بها كلما استطعت. \
- أفحص بنفسك جميع الشيكات الملغاة وتظهرات المصادقة خلف الشيكات للتأكد من عدم وجود أمر غريب. كما ينطبق هذا الإجراء أيضاً على شيكات الرواتب. \
- تأكد من وجود ضمان تأميني للموظف الذي يشغل منصباً يسيء فيه صاحبه إدارة المال. وأجعل الموظفين يعلمون أن الضمان التأميني نابع من سياسة الشركة وليس من إحساسك بالارتياح. \
- تفحص في أوقات تختارها عشوائياً سجلاتك المحاسبية وأصولك لتطمئن أن كل شيء على ما يرام وأن خطتك الخاصة بالرقابة الداخلية تسير كما ينبغي. \
- صادق بنفسك على التخفيضات غير المألوفة وشطب الديون المشكوك في تحصيلها. صادق، أو فتش في أوقات عشوائية، على مذكرات قيد الدائنين والمستندات الأخرى المتعلقة بمرودات ومسموحات المبيعات. \
- لا تفوض أحداً في توقيع الشيكات أو الموافقة على الإنفاقات المالية، إلا إذا كان الأمر ضرورياً بالفعل، ولا توافق أبداً على دفع مبلغاً مالياً دون توافر مستندات كافية أو توافر معرفة مسبقة بالمعاملة. \
- أفحص كافة الفواتير والبيانات المصاحبة قبل التوقيع على الشيكات. تأكد من تسلم جميع السلع فعلياً وأن السعر يبدو معقولاً. \
- الغ بنفسك جميع الفواتير في الوقت الذي توقع فيه على الشيكات لتتجنب وقوع ازدواجية في دفع المبلغ عن طريق الخطأ أو غير ذلك. \



- لا توقع شيكات على بياض. ولا تترك شيكات موقعة على بياض أثناء ذهابك في إجازة.
- عاين جميع دفاتر الشيكات والاستمارات المرقمة مسبقاً من وقت لآخر لتتأكد بأن الشيكات أو الاستمارات لم تُنزع من بطن الدفاتر، ربما للاستخدام في عملية تزوير.
- هل يقوم بتجهيز كشف الرواتب والصرف الفعلي للموظفين أشخاص متعددين، خاصة إذا كان الأمر يتضمن صرف مبالغ نقدية.
- وجه انتباهاً خاصاً نحو مندوب المبيعات الذي يتردد عليه أصدقاء شخصيين كثيرين. راقب بنظرة ثابتة ظهور دلائل مثل: إيماءات، غمزات، الخ، بين الصرافين والزبائن.
- وجه انتباهاً خاصاً نحو الصرافين عندما تحيطهم مجموعات من الناس. راقب البضائع التي يتم تجنبها عند إدخال البضائع في ماكينة تسجيل المدفوعات.
- امنع الموظفين من انتظار سياراتهم بالقرب من أبواب وأرصفتها التسليم. اجعل باب التسليم مقللاً في أوقات عدم الاستخدام. يُفتح باب التسليم فقط بواسطة المشرف الذي يظل موجوداً في المنطقة إلى أن يتم إقفاله.
- يتم مقاضاة الموظفين الذين يتم ضبطهم بالسرقة. فالارتضاء بإعادة المسروقات والاعتذارات يشجع على استمرار السرقة.
- اجعل حراس الأمن يتناوبون لكي تحد من مستوى تآلفهم مع الموظفين الآخرين وتجنباً لحدوث الرتابة التي يمكن أن تخفف من مستوى يقظتهم أثناء الحراسة.

خطوات لمنع سرقة المعروضات

- درب موظفيك على التنبيه تجاه الدلائل التحذيرية المبكرة الخاصة بسارقي المعروضات. فعليهم مراقبة وسائل الإخفاء مثل: المغلفات الضخمة، حقائب اليد، عربات الأطفال، حقائب التسوق، الشماسي، والصحف.
- تنبه نحو المتسوقين الذين يمشون بخطوات قصيرة غير طبيعية، متجولين في المتجر دون هدف، متباطئين في منطقة، ومتسكعين بالقرب من غرف المخزون السلعي، أو مناطق أخرى محظورة، أو الزبائن الذين يتسوقون باستمرار في الأوقات التي ينخفض فيها عدد العاملين. وتنبه كذلك نحو الزبائن الذين يقيمون اتصالاً بصرياً معك. إذا أخذ أحد الزبائن يراقب موقعك وموقع الموظفين الآخرين في المتجر، فمن المحتمل أن يكون له غرض من ذلك.
- قم بإعداد تصميم لمواقع المتجر الداخلية واضعاً في اعتبارك مبدأ الردع. حافظ على وجود إضاءة ملائمة في كافة أنحاء المتجر، أخفض من ارتفاع نهايات فاترينات العرض لاستيضاح الرؤية. ضع المنتجات الصغيرة الحجم ذات القيمة العالية خلف منصة البيع أو وضعها في خزانة مقللة يُعهد بها لأحد موظفي البيع. قم أيضاً بتركيب أجهزة إنذار صوتية لإقفال المخارج، وأغلق أو سد ممرات الخروج غير المستخدمة.
- استعن بأشخاص وأدوات حماية. فحراس الأمن بزيهم النظامي يشكلون قوة ردع واضحة للعيان وأمام سارقي المعروضات. المعدات التي يمكن الاستعانة بها هي: المرايا ذات الاتجاهين، ثقوب اختلاس النظر، الدوائر التلفزيونية المغلقة، الخ.

خطوات لمنع وقوع خسائر السطو والسلب



- تأكد من وضع نوع من الأقفال المناسبة على أبوابك. تشترط بوليصات التأمين القياسية ضد السطو توافر دليل على حدوث اقتحام متعمد لكي تأذن لك بالحصول على قيمة التأمين ضد السطو.
- أحرص على عدم وقوع المفاتيح في أيدي لصوص السطو، استخرج أقل عدد ممكن من المفاتيح. احتفظ بوجود سجل للمفاتيح التي تم إصدارها. وعند ضياع أحد المفاتيح، أو عندما يترك أحد الموظفين الشركة دون أن يسلم مفتاحه، قم بتغيير قفل مفاتيح متجرك.
- ركب نظام إنذار سطو داخلي صامت لتوفير أفضل حماية لمتجرك. والسبب هو أن هذا النظام لا يجعل اللص يعرف بوجوده، كالإنذار المحلي الذي يوضع خارج المتجر – كالصفارة وجرس الإنذار.
- أملاً متجرك بالأضواء، إذ تعتبر الإضاءة الخارجية وسيلة أخرى لحماية المتجر من السطو. إن معظم عمليات اقتحام المتاجر تحدث أثناء الليل. فالظلمة تخبئ اللصوص وتمهلهم وقتاً للسرقة.
- استخدم إضاءة داخلية. فعندما يكون المتجر مضاً من الداخل، يستطيع ضباط الشرطة أن يروا من بداخله أو حالة الفوضى التي يحدثها عادة لصوص السطو.
- رتب الواجهات الزجاجية للعرض بحيث تستطيع دوريات الشرطة أن ترى من خلالها ما بداخل المحل.
- تأكد بأن الخزنة التي تستخدمها لحفظ النقود والمقتنيات الأخرى متينة بحيث تثني لصوص السطو عن القيام بفعاليتهم.
- ضع خزنتك في مكان ملائم. فإن وضع الخزنة في مؤخرة المتجر أو في مكان غير ظاهر من الشارع يغري على السطو.
- بغض النظر عن ثقل الخزنة، ثبتها في هيكل المبنى.
- أترك "الخزنة خاوية" حتى إذا كنت تستخدم صندوق نقود مضاد للسرقات؛ ستكون فكرة جيدة إذا احتفظت معك فقط بأقل كمية ممكنة من الأموال النقدية.
- أترك جارور ماكينة تسجيل المدفوعات خاوياً ومفتوحاً أثناء الليل.
- إذا أمكن، قم بإزالة السلع المغرية والغالية الثمن من نافذة معروضاتك أثناء الليل.
- درب موظفيك لكي تقلل من المخاطر. يجب أن تجعل كل موظف من موظفيك يعي ما الممكن حدوثه إذا وقعت عملية سطو. فدرّبهم على كيفية التصرف أثناء السطو.
- شدد على حماية حياة الأشخاص وحماية المال. حذر كل شخص بأنك لا تريد "مغاوير". فربما يتسبب عمل مغوار لأحد الموظفين أو الزبائن في حدوث خطأ قاتل. فقص السطو متهيج كالعبوة الناسفة؛ فتعامل معه بنفس الحرص الذي تتعامل به مع أية مادة متفجرة.
- لا تكسب نقوداً نقدية. فالنقد المتاح مغرٍ ويشكل عنصر جذب للصوص السطو. وأفضل رادع لذلك هو الاحتفاظ بأقل كمية ممكنة من النقدية في المتجر. ورادع آخر هو استخدام كاميرات التصوير التي تصور اللصوص.
- قم يومياً بعمل إيداعاتك المصرفية. وأثناء أوقات البيع، عاين مقدار النقدية الموجود داخل ماكينة أو ماكينات تسجيل المدفوعات. قم بإزالة كافة النقود النقدية الزائدة من كل ماكينة عدة مرات يومياً.
- لا تقم بعمليات الإحصاء النقدي على مرأى من الغرباء. فقد تكون رؤية النقود باعثاً للجريمة. وازن حسابك في ماكينة تسجيل المدفوعات قبل إغلاق المنشأة بساعة أو بساعتين – وليس أثناء الإغلاق. واجعل إقفال الخزنة حتى في أثناء أوقات العمل مبدأك الذي تسيّر عليه.
- عند قيامك بعمل إيداعاتك البنكية، أسلك طريقاً مختلفاً إلى البنك كل يوم، ونوع في توقيتات عمل الإيداعات. وبالتأكيد أفضل وقت للإيداع هو أثناء ساعات النهار.



- كما يجب عليك أيضا أن تسلك طرقا مختلفة عند تنقلك ما بين متجرك ومنزلك. وضع مفاتيح متجرك في حلقة مفاتيح مختلفة، حتى لا تتضرر عند أسوأ الفروض من فقدان مفاتيح سيارتك ومفاتيحك الشخصية.
- إن فتح أو إغلاق متجرك مهمة يجب أن يؤديها شخصان. فعند فتح المتجر، اجعل أحد الأفراد – موظف أو مساعد – يقف خارج المتجر في موضع يستطيع منه أن يراقب ما تفعله. وعند دخولك إلى المتجر، عاين إنذار السرقة للتأكد من عمله بصورة جيدة، ثم قم بالتحرك في المتجر وفتش عن وجود أية دلائل تشير إلى دخول أشخاص غير مرغوب فيهم.

\ يقدم مركز \ الخدمات \ التجارية \ كندا- أونتاريو \ \ (COBSC/CSECO) معلومات \ تتعلق \ بالتجارة والشركات \ باللغتين الرسميتين لكندا وهما الإنجليزية والفرنسية. وقد ترجمت \ بعض أهم وثائقنا إلى \ لغات أخرى وذلك \ مراعاة منا للأقليات اللغوية \ . إذا رغبتكم \ في \ الحصول على مزيد من المعلومات التجارية فيرجى الإتصال \ برقم الهاتف \ 4444 \ -576 \ 1-888 أو التكم مع الموظف المسؤول عن إعطاء المعلومات في المركز \ (COBSC/CSECO).