



دورة منع الفاقد في متاجر التجزئة: تحليل العجز في المخزون والتحقيق في السرقة وأنظمة حماية السلع والجرد



دورة منع الفاقد في متاجر التجزئة: تحليل العجز في المخزون والتحقيق في السرقة وأنظمة حماية السلع والجرد

مقدمة:

دورة منع الفاقد في متاجر التجزئة دورة تمتد 5 أيام للمديرين المسؤولين عن الفاقد وقضايا السرقة ودقة المخزون في سلاسل التجزئة والسوبرماركت، تتناول تحليل العجز في المخزون والتحقيق في السرقة وأنظمة حماية السلع EAS والجرد، وتنتهي بإعداد خطة منع الفاقد وتصنيف مخاطر الفروع. فكثر من السلاسل لا تعرف حجم خسائرها إلا عند الجرد السنوي، بعد أن تكون إساءة استخدام المرتجعات ومحاباة الكاشير للمعارف والسرقة المنظمة وأخطاء الاستلام قد استنزفت الهامش. ويتعامل المشاركون أصلاً مع الحوادث أو الجرد أو أمن الفروع، ويعملون على دراسات حالة مبنية على تقارير الاستثناءات وسجلات التسجيلات وفروقات الجرد. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- حساب الفاقد من المخزون الدفترى والمخزون المجرد وتوزيعه على السرقة الخارجية والسرقة الداخلية وأخطاء الإجراءات واحتيال الموردين
- إعداد تقارير الاستثناءات في نقاط البيع POS لرصد أنماط المرتجعات والإلغاءات وفتح الدرج دون بيع وتجاوز الخصومات لكل كاشير
- اختيار أنظمة المراقبة الإلكترونية للسلع EAS وأنواع البطاقات وترتيبات الوسم من المصدر للسلع عالية الفاقد ولكل صيغة متجر
- التحقيق في قضايا سرقة الموظفين واحتيال نقاط الدفع باستخدام تنبيهات الاستثناءات وتسجيلات CCTV والمقابلات الموثقة
- تنفيذ الجرد الكامل والجرد الدوري وضوابط الإجراءات التي تحد من الأخطاء الإدارية في الاستلام والتحويل والتسعير
- إعداد خطة منع الفاقد وتصنيف مخاطر الفروع متضمنة مؤشرات الأداء ودرجات المخاطر والإجراءات على مستوى كل فرع

الفئة المستهدفة:

- المديرون المسؤولون عن نتائج منع الفاقد في مجموعة فروع أو منطقة تجزئة
- المديرون المسؤولون عن فرق أمن الفروع وعقود الحراسة ومراقبة الكاميرات في منافذ البيع
- مديرو الفروع والمناطق المسؤولون عن الفاقد وفروقات الجرد وضوابط نقاط الدفع
- المديرون الذين يقودون التحقيقات الداخلية في سرقة الموظفين واحتيال المرتجعات والصناديق
- مديرو مراقبة المخزون وتدقيق الجرد الذين يخططون عمليات العد ويسوون الفروقات
- مديرو التدقيق والمخاطر في قطاع التجزئة الذين يصنفون الفروع ويتابعون نتائج التدقيق

محاور الدورة:

اليوم 1: أسس الفاقد في التجزئة وخط الأساس للوضع الراهن

- طريقة حساب الفاقد بمقارنة المخزون الدفترى بالمخزون المجرد
- تصنيف الفاقد المعروف وغير المعروف حسب أقسام المتجر
- توزيع الفاقد بين السرقة الخارجية والداخلية وأخطاء الإجراءات واحتيال الموردين
- مقارنة نسبة الفاقد إلى المبيعات بين صيغ المتاجر المختلفة
- قائمة الأصناف عالية الفاقد وخط أساس الخسائر بتحليل باريتو

اليوم 2: منطق تقارير الاستثناءات وتقنيات حماية السلع EAS

- تقارير الاستثناءات في نقاط البيع POS للمرتجعات والإلغاءات وفتح الدراج دون بيع
- تقييم الكاشير الشاذ ببيانات تجاوز الخصم وإلغاء الأصناف
- اختيار أنظمة EAS الصوتية المغناطيسية وذات التردد اللاسلكي والكهرومغناطيسية
- توزيع البطاقات الصلبة وبطاقات الحبر المانعة للانتفاع وأغطية الحماية السلوكية
- ترتيبات الوسم من المصدر مع الموردين وضبط تداخل البطاقات

اليوم 3: التحقيق في السرقة واحتيال نقاط الدفع داخل الفروع

- بناء قضايا سرقة الموظفين انطلاقاً من تنبيهات تقارير الاستثناءات
- كشف محاباة الكاشير واحتيال المرتجعات في نقاط الدفع العادية والذاتية
- مراجعة تسجيلات CCTV مع عرض نص معاملات نقاط البيع عليها
- تخطيط مقابلات التحقيق وتوثيق الإفادات المكتوبة
- حفظ الأدلة وسجلات ملفات القضايا وتسجيل قيمة المسترد

اليوم 4: الجريمة المنظمة في التجزئة وضبط الجرد والحالات الإشكالية

- مؤشرات عصابات السرقة المنظمة ومصرفي المسروقات وإعادة البيع عبر الإنترنت
- تنبيهات تحليلات الفيديو لإفراغ الرفوف وسلوك الخروج من المتجر
- الجرد الكامل والجرد الدوري وفحوص دقة العد
- ضوابط أخطاء الإجراءات في الاستلام والتحويل وتغيير الأسعار
- ضوابط اعتماد شطب التالف ومنتهي الصلاحية والتخفيضات

اليوم 5: دراسات الحالة وإعداد خطة منع الفاقد وتصنيف مخاطر الفروع

- حالة سلسلة سوبرماركت وتشخيص الأسباب الجذرية للفاقد
- حالة متجر أزياء ومراجعة تغطية أنظمة EAS وكاميرات CCTV
- بطاقة مؤشرات أداء منع الفاقد مع قيمة المسترد وإغلاق القضايا
- مصفوفة تصنيف مخاطر الفروع من سجل الفاقد ودرجات التدقيق
- استكمال خطة منع الفاقد وتصنيف مخاطر الفروع وعرضها أمام لجنة المراجعة

المهارات التي ستكتسبها:

- تحليل فروقات الفاقد
- إعداد تقارير الاستثناءات
- استراتيجية وسم السلع بأنظمة EAS
- التحقيق في سرقات التجزئة
- رصد الجريمة المنظمة في التجزئة
- تخطيط عمليات الجرد
- تصميم مؤشرات أداء منع الفاقد
- تصنيف مخاطر الفروع

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تقديم خطة منع الفاقد وتصنيف مخاطر الفروع إلى رئيس عمليات التجزئة ومدير منع الفاقد لاعتمادها
- تحديد الفروع والأقسام والأصناف التي تحظى أولاً ببطاقات EAS وتغطية الكاميرات وجرد إضافي وموارد التحقيق
- تجنب تآكل الهامش بسبب إساعة استخدام المرتجعات غير المكتشفة وجولات السرقة المنظمة وأخطاء الاستلام التي لا تظهر إلا في جرد نهاية السنة
- توجيه مديري الفروع وفرق الأمن إلى قراءة تقارير الاستثناءات وحفظ التسجيلات وتوثيق القضايا بطريقة موحدة

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشاركون خطة منع الفاقد وتصنيف مخاطر الفروع إلى رئيس عمليات التجزئة ومدير منع الفاقد. ويعتمدان عليها في توجيه الموسم وتغطية الكاميرات وتكرار الجرد وجهد التحقيق نحو الفروع والأصناف الأعلى في درجة المخاطر، وفي تحديد مستهدفات الفاقد والمسترد لكل منطقة. وبعد أول جرد كامل وفق الخطة، تقارن المنظمة التوزيع الفعلي للفاقد ونتائج القضايا ودقة العد بالمستهدفات، وتعيد تصنيف كل فرع تغيرت نتائجه.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشاركون قبل دورة منع الفاقد في متاجر التجزئة وتحليل العجز في المخزون؟

يحتاج المشاركون إلى خبرة في متابعة أرقام الفاقد أو حوادث الفروع أو الجرد أو فرق الأمن في سلسلة تجزئة أو سوبرماركت. ويساعده إحضار تقارير استثناءات أو كشوف فروقات جرد أو سجلات حوادث من فروع بعد إخفاء البيانات في يوم دراسات الحالة.

بم تختلف دورة منع الفاقد في متاجر التجزئة عن دورات تشغيل المتاجر أو إدارة أمن المنشآت؟

تتناول دورات تشغيل المتاجر الفاقد بوصفه مؤشرا واحدا بين مؤشرات كثيرة، وتغطي دورات أمن المنشآت الحراسة والمحيط الخارجي لأي موقع. أما هذه الدورة فتركز على فاقد التجزئة وحده: توزيعه وتقارير الاستثناءات ووسم السلع EAS وقضايا السرقة والجريمة المنظمة والجرد.

لماذا يعتمد منع الفاقد في متاجر التجزئة على تقارير الاستثناءات في نقاط البيع؟

لأن تقارير الاستثناءات تحول أحجاما كبيرة من المعاملات إلى قائمة قصيرة من الكاشيرات والفروع وأنواع المعاملات الخارجة عن المعتاد، مثل كثرة المرتجعات أو الإلغاءات أو تجاوز الخصومات، فيراجع المحققون التسجيلات لتلك الحالات بدلا من مشاهدة الكاميرات عشوائيا.

ماذا يعود به المشاركون من دورة منع الفاقد في متاجر التجزئة؟

يعود المشاركون بخطة منع الفاقد وتصنيف مخاطر الفروع لسلسلة تجزئة افتراضية، تتضمن خط أساس الفاقد وقواعد تقارير الاستثناءات وتوزيع الموسم والكاميرات وجدول الجرد وبطاقة مؤشرات الأداء والإجراءات المصنفة لكل فرع، جاهزة لمراجعة رئيس العمليات.