

RESATEC

Safety / Service

VOOR AL UW VRAGEN
KAN U TERECHT OP:
SAFETY & SERVICE LINE
+32 (0)9 382 00 84

STOP LOSS = MORE PROFIT

Uw verliezen beperken en uw winst maximaliseren, dat is Resatec's missie. We doen dit enerzijds met doeltreffende **Safety** of beveiligingsoplossingen, anderzijds met een waardevolle **Service**.

Dankzij onze weldoordachte **Safety**-oplossingen kunt u de verliezen drastisch beperken. Zo hebben we bij de kookwinkel Mmmh! in Brussel het aantal diefstallen tot quasi nul herleid en wint het Dendermondse Schoenen Moernaut dankzij de Resatec-beveiliging duizenden euro's aan omzet per jaar. Lees dus zeker hun getuigenis verder in dit magazine.

Onze **Service** omvat naast een degelijke dienstverlening ook preventietraining en innovatieve commerciële oplossingen, zoals een ingebouwde bezoekersrapportering. Door zijn marketing-inspanningen daarop te baseren, kon modehuis Giks zijn omzet substantieel verhogen. Andere klanten stemmen hun personeelsbezetting af op deze rapportering om onnodige personeelskosten te vermijden. Met nuttige tips brengt Resatec het personeel trouwens ook bij hoe ze verliezen door diefstal kunnen minimaliseren.

Bij dit alles zoeken wij, efficiënt en doeltreffend en samen met onze klanten, naar de beste oplossing op maat. Laat het verhaal van onze klanten u overtuigen. Veel leesplezier!



Moernaut groeit en vernieuwt, samen met Resatec

Drie generaties lang al is Schoenen en Lederwaren Moernaut een begrip in de Dendermondse regio, maar de laatste decennia kende het bedrijf een grote groei. Rikkert De Bruycker, één van de zaakvoerders en de oprichters' kleinzoon, ontvangt ons in de vernieuwde zaak in het vroegere bioscoopgebouw. www.moernaut.be

Meer last van diefstal

"Tot 2003," vertelt de zaakvoerder, "hadden we geen beveiliging in de winkel. Wij vonden dat zoiets enkel nodig was in de grootsteden; hier werd bijna niet gestolen. We konden het stelen ook fel bemoeilijken door van elk paar schoenen er slechts één in de winkel te zetten." Maar in M2, de outlet waar Moernaut artikelen van het vorige seizoen verkoopt (en waar wél beide schoenen in de rekken staan) merkten ze dat er meer en meer schoenen en ook handtassen verdwenen.

Op zoek naar een oplossing

Een degelijke beveiliging drong zich op. "Wij verkopen dure merken. Een tas van Dries van Noten bijvoorbeeld kost al gauw 1000 euro. We wilden dus niet te veel meer aan het toeval overlaten," legt Rikkert De Bruycker uit. Moernaut contacteerde een aantal beveiligingsbedrijven voor een offerte en koos uiteindelijk voor Resatec. Samen zochten beide bedrijven naar de beste oplossing – het werd een combinatie van tags en etiketten, en poortjes aan de ingang.

Snel en betrouwbaar

"We merkten al van bij het begin dat Resatec heel klantgericht is en dat je voor hen absoluut geen nummer bent. Ze gaven ook tips aan ons personeel, die soms eenvoudig zijn maar wel heel doeltreffend blijken om diefstal tegen te gaan. Wat we ook heel erg waarderen is de snelle service. Als er zich een probleempje voordoet, zijn de Resatec-medewerkers snel ter plaatse. Anderzijds is het systeem zodanig betrouwbaar dat we weinig technische bijstand nodig hebben. En zo moet het zijn, natuurlijk."



"Samen met Resatec voorkomen we vele tientallen diefstallen per jaar."

Discreet en stijlvol

Toen Moernaut zijn pand dit voorjaar verbouwde, wilden ze ook het beveiligingssysteem moderniseren. Gezien de industriële uitstraling van het gebouw wilde de architect de poortjes liefst inbouwen. Dat bleek echter niet haalbaar gezien de breedte van de ingang. "Maar de poortjes die Resatec ons voorstelde waren heel stijlvol en storen niet in de architectuur," vindt de zaakvoerder. Ook voor de tags kreeg Moernaut verschillende mogelijkheden voorgeschoteld. Ze kozen uiteindelijk voor een klein type tag dat heel discreet en dus esthetisch verantwoord is.

Pientere poortjes

Een teller in de nieuwe poortjes geeft dagelijks het aantal bezoekers weer in een e-mail aan het management. "Dit systeem is echt heel overzichtelijk," benadrukt Rikkert De Bruycker. "En heel waardevol. Zo hebben we, toen we besloten op de middag open te blijven, kunnen checken of er 's middags effectief voldoende bezoekers waren. Je kan ook je personeelsbezetting afstemmen op de bezoekerscijfers." Het hele rapportagesysteem zat trouwens in het pakket dat Resatec had aangeboden, terwijl dat bij de concurrenten enkel tegen een forse meerkost mogelijk was.

Een flexibel systeem

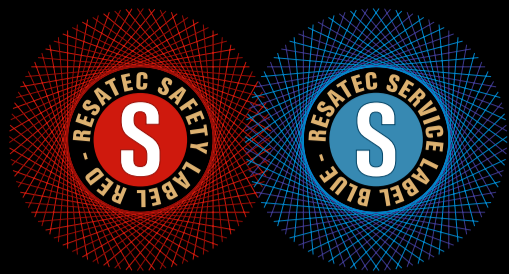
Toen de winkel tijdens de verbouwingen voor een zestal maand in het magazijn werd ondergebracht, installeerde Resatec het oorspronkelijke beveiligingssysteem daar als voorlopige maar volwaardige beveiliging. En eens de verbouwingen achter de rug, verplaatsten zij deze installatie naar de outletwinkel, waar het nu zijn tweede (of liever derde) jeugd tegemoet gaat.

Stop loss, gain profit

Of Rikkert De Bruycker kan inschatten hoeveel de investering uiteindelijk opbrengt, willen we nog graag weten. "Het is natuurlijk moeilijk daar cijfers op te kleven. In onze outlet-store werden gemiddeld twee paar schoenen per maand gestolen.

Als we enkel in die winkel zo'n vijftientig diefstallen per jaar kunnen voorkomen aan een gemiddelde verkoopprijs van 70 euro per paar schoenen, dan winnen we alleen daar al 1.750 euro aan omzet!"





RESATEC

Safety/Service

Eerste 7FAM-store supersnel beveiligd dankzij Resatec



Enkele jaren geleden startte groothandel Fashion Club ook in de retailmarkt, onder andere met het Amerikaanse jeansmerk 7 For All Mankind. In juni openden zij in Antwerpen een eerste Belgische vestiging voor dit merk. Om deze flagship-store te beveiligen deden ze een beroep op Resatec.

www.7forallmankind.com

Discreet maar doeltreffend

Een zacht signaaltje kondigt onze komst in de winkel aan. We maken er kennis met storemanager Sven Braeckmans. Hij geeft een woordje uitleg bij het nieuwe beveiligingssysteem. **“De geluidsignalen verschillen naargelang er iemand binnenkomt, iemand gewoon buitengaat of met beveiligde artikelen naar buiten stapt.** Dat is heel handig,” vindt hij, “want zo weet je meteen wat er gaande is.”

Het signaal bij het binnenkomen en buitengaan is heel discreet. En dat is maar goed ook, vindt de storemanager. “We werken uiteindelijk met een hoog gamma, hebben een heel modieuze winkelrichting en daarbij zou een luid signaal storen.” De poortjes van het beveiligingssysteem zijn volledig geïntegreerd in de wanden – dat was een vereiste van de architect.



“Alleen Resatec kon zo snel in actie treden”



Buitengewoon snel

“Eigenlijk waren die ingebouwde poortjes de aanleiding om met Resatec in zee te gaan,” herinnert retailmanager Hilde Quet zich. “Midden in de verbouwingen liet onze aannemer plots weten dat de beveiligingspoortjes een paar dagen nadien al in de muur moesten zitten, wilden we de timing van ons project niet in het gedrang brengen. We hadden toen wel al contacten met verschillende leveranciers, maar **enkel Resatec bleek die buitengewoon snelle service te kunnen leveren.** En dat terwijl hun offerte niet zoveel verschilde van die van de concurrentie.”

Resatec kwam meteen in actie en plaatste de poortjes binnen de vooropgestelde timing. “Alles werkt naar behoren,” zegt de retailmanager. “Heel even bleken de poortjes iets te laat te reageren, maar Resatec heeft dat heel snel verholpen.”

Handig en waardevol

7FAM koos voor platte tags omdat die niet veel plaats innemen als je de kledingstukken waaraan ze bevestigd zijn opplooit. Ten slotte zijn de noppen zwart en dus niet opzichtig, wat past in het totaalconcept van de winkel.

Binnenkort krijgt het winkelpersoneel nog een **diefstalpreventie-training**. “Resatec kan hen ongetwijfeld waardevolle tips geven om diefstal tegen te gaan,” weet Hilde Quet. “En ook dat helpt om **verliezen te minimaliseren.**”



Personeel maakt het verschil bij winkeldiefstal

Wat baten kaars en bril als de medewerker niet zien wil? Alarminstallaties en camerabewaking zijn voor de hand liggende instrumenten in de strijd tegen winkeldiefstallen. Toch is het vaak alert winkelpersoneel dat het grote verschil kan maken! Maar in hoeverre zijn verkopers op de hoogte van wat wel en niet mag? Weten ze dat dankzij enkele vuistregels veel problemen vermeden kunnen worden? En vooral: zijn zij voldoende gemotiveerd om oog te hebben voor deze preventieve taak?

Voorkomen...

Enkele praktische tips:

Strategische opstelling van het winkelpersoneel

Zien en gezien worden, daar draait het om. Het is ook nuttig dat personeelsleden als dusdanig herkend worden. Het cliënteel mag best merken dat de medewerkers meer dan een oogje in het zeil houden.

Contact met het cliënteel

Begroet de klanten bij het binnenkomen. Wees beschikbaar en aanspreekbaar. Belangrijk is te voorkomen dat de klant ongezien binnen komt; zien dat men gezien wordt dus. Klanten met een “non-koopgedrag” verdienen een bijzondere alertheid.

Personeel geïnformeerd houden

De ervaring leert dat het een belangrijke meerwaarde is als de medewerkers op de hoogte zijn van hun rechten en plichten. Door ze voorgaande tips mee te geven, kunnen al heel wat diefstallen vermeden worden. Voorzie ook een draaiboek voor het geval een dief gevat wordt.

...en genezen

Een volgende fase. Een winkeldief demonstreerde zijn kunnen (of net niet), maar wordt gevat. Er bestaan heel wat misverstanden over wat op zo'n moment al dan niet toegelaten is. En omgekeerd: wat zijn de rechten voor zo'n dief wanneer die tegen de lamp loopt?



Diefstallen drastisch gereduceerd bij Mmmmh!

Van kookboek tot keukenrobot, van chefsmes tot soyasaus, de Mmmmh!-store heeft ongeveer alles voor de kookliefhebber. Jammer genoeg passeerden niet alle 'klanten' aan de kassa met hun koopwaar. Zaakvoerder Jean-Patrick Scheepers en storemanager Sébastien Hayot vertellen hoe zij de diefstallen een halt toeriepen. www.mmmmh.be

Gezocht: degelijke beveiliging

Mmmmh! startte zeven jaar geleden met kookworkshops voor particulieren en bedrijven. In 2007 besloten zij de producten die ze tijdens de lessen gebruikten ook aan te bieden aan hun klanten. Om de goederen in hun winkel tegen diefstal te beschermen, kocht Jean-Patrick Scheepers in eerste instantie goedkopere beveiligingsartikelen aan via het internet, maar die bleken al gauw niet te voldoen.

“We hebben het aantal diefstallen bijna tot nul herleid”

Resatec lost verwachtingen in

Niet lang daarna kwam de heer Scheepers in contact met Resatec. Hun aanpak beviel hem meteen. “De manier waarop zij ons probleem analyseerden, de oplossingen die zij aanboden en de begeleiding daarbij – alles verliep precies zoals ik had gehoopt,” legt hij uit. “Resatec leverde kwaliteitsproducten en gaf ons waardevol advies om de diefstallen aan te pakken,” voegt de storemanager eraan toe. De koopwaar werd beveiligd met tags en etiketten en met poortjes aan de ingang.



Zakcijfer omhoog, diefstal omlaag

Een uitdaging die zich stelde, was het feit dat de winkel zeer snel groeide, van 2.000 referenties in 2007 naar 8.000 vandaag. Wat de vraag naar beveiliging sterk deed evolueren. Toch slaagden Resatec en Mmmmh! erin om het aantal – interne en externe – diefstallen drastisch te reduceren. “Gemiddeld hadden we ongeveer één grote diefstal per maand, en dat cijfer is bijna tot nul herleid,” licht de storemanager toe.

Flexibele oplossingen

Een andere moeilijkheid was de grote verscheidenheid aan artikelen, die allemaal een bepaalde aanpak vragen wat betreft beveiliging. Mmmmh! gebruikt daarom drie verschillende producten: etiketten of labeltjes, de gewone tags en het InVue-systeem. Dit laatste bevestigt de duurdere artikelen met een kabeltje aan het winkelrek. Als iemand met één van die artikelen aan de haal wil gaan, raakt het kabeltje los en gaat er een alarm af.

Resatec evolueert mee

Momenteel volstaan die drie types beveiliging. “Laten we hopen dat dit nog lang zo blijft. Maar de dag dat de situatie verandert, is dat geen enkel probleem,” vindt de Brusselse storemanager. “Resatec heeft een breed assortiment – iets wat andere bedrijven ons niet konden bieden. Als het nodig is, zullen zij samen met ons zoeken naar de beste oplossing.”

Kwaliteitsservice

Sébastien Hayot is niet alleen tevreden over de kwaliteit van het Resatec-productgamma. Hij is ook enthousiast over de professionaliteit van hun medewerkers en over de snelheid waarmee zij reageren als er een probleem is. Hij stelt ook het praktisch advies van Resatec enorm op prijs: “M&é”

[Mmmmh!]



Stand alone oplossing van InVue.



Laat ons alvast een eerste onduidelijkheid in het reine trekken: er bestaat zoiets als een “vattingsrecht”. Dit betekent zoveel als het recht van een privépersoon om bij betrapting van een misdrijf, de dader vast te houden, om hem vervolgens ter beschikking van de politie te stellen. In het voorgaande geval zitten verschillende onderdelen. Stuk voor stuk zijn het voorwaarden waaraan voldaan moet zijn om rechtmatig van dit instrument gebruik te maken:

- Er moet met zekerheid een misdrijf zijn gepleegd. Ofwel is er sprake van een effectieve diefstal en mag je de dader “vatten”. Ofwel bestaat slechts een vermoeden. In dit laatste geval mag de vermeende dader enkel verzocht worden te wachten op de politie. Weigert hij, dan moet men hem laten gaan.
- Het moet gaan om een betrapting op heterdaad, wat betekent dat het misdrijf wordt ontdekt tijdens het plegen ervan.

- Bij het vatten moet ook onmiddellijk aangifte bij de politie worden gedaan.
- En dan is er de gevoelige kwestie van het te gebruiken geweld (wellicht is het correcter over dwang te spreken). In afwachting van de komst van de politie mag de winkelbediende enkel het nodige doen om zich te verdedigen.

Minnelijke schikking?

Een dergelijk voorval kan op verschillende manieren afgewikkeld worden. De politie erbij halen is courant, maar er zijn alternatieven. Een minnelijke schikking blijft mogelijk. Men zou kunnen voorstellen de artikelen te betalen, waardoor diefstal koop wordt. Er kan ook voorgesteld worden het product vrijwillig terug te geven. Inbeslagname is uitgesloten. Net zomin als er een administratieve geldboete gevraagd mag worden.

In een notendop

Wat verboden is:

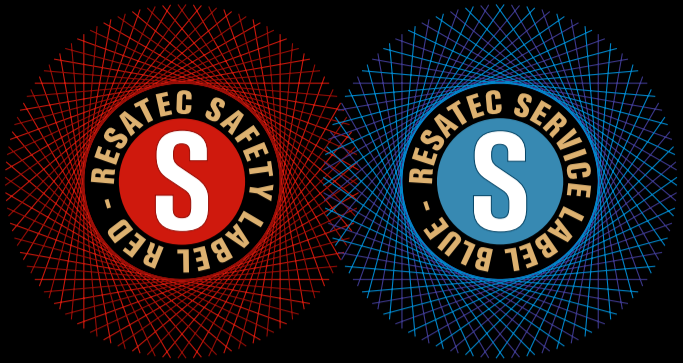
- ✗ De tassen zelf te onderzoeken
- ✗ Te fouilleren
- ✗ Een verdachte naar de politie te begeleiden
- ✗ Huiszoekingen en inbeslagnames doen
- ✗ Administratieve boetes op te leggen
- ✗ Geweld te gebruiken

Wat toegestaan is:

- ✓ Vragen de inhoud van de tassen te laten zien
- ✓ Zich met evenredig gebruik van geweld te verdedigen
- ✓ Samen op de politie te wachten
- ✓ Vrijwillige teruggave artikels voorstellen
- ✓ Onderling (schriftelijk) akkoord treffen

Michel Vandamme
Bron: Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken,
Algemene Directie Veiligheids- en Preventiebeleid (VPB) en Vast Secretariaat voor
het Preventiebeleid (VSP)

Ontvangt u ook graag de GRATIS poster? Laat het ons weten en wij komen persoonlijk langs om u deze te bezorgen. Meer info op www.resatec.be



RESATEC

Safety / Service



Giks Mode uiterst tevreden over Resatec-service

Kledingzaak Giks Mode heeft vijf vestigingen in West- en Oost-Vlaanderen. We ontmoetten hun dynamische districtmanager Sonia De Weerd in de fonkelnieuwe winkel te Gavere. www.giksmode.be

Wanneer startte de samenwerking met Resatec?

Een vijftal jaar geleden zocht onze zaakvoerder, Stefaan Allemeersch, een nieuwe partner voor onze beveiliging. Hij was niet tevreden over de service en professionaliteit van de vorige leverancier. Als er een probleem was, duurde het vaak weken voor zij langskwamen en hun oplossingen waren niet altijd even degelijk. Toen zijn we bij Resatec terechtgekomen.

En, tevreden?

Zeker. De medewerkers van Resatec zijn zeer vriendelijk. Ze leveren ook een **super service**: als we een probleem hebben, krijgen we heel snel antwoord. Soms kunnen zij het euvel meteen al telefonisch verhelpen. **Via het remote access systeem kan men onmiddellijk inloggen op ons systeem en een technische interventie uitvoeren, indien nodig.** En als een interventie ter plaatse nodig is, komen zij dezelfde dag nog of ten allerlaatste de volgende dag.



Levert Resatec nog andere diensten?

Wij hebben vooral ook de **opleiding voor het personeel** geapprecieerd. De tips van Resatec – om diefstal te voorkomen en om te weten hoe je best reageert als je iemand betrapt – waren heel nuttig. Want de dief is ons altijd een stapje voor; hij of zij is altijd net iets inventiever dan wij. Maar **Resatec volgt de nieuwste wanpraktijken op de voet en geeft concrete tips om die te voorkomen.** Zo kunnen wij het aantal diefstallen doen dalen en onze inkomsten verhogen!

“Het aantal diefstallen daalt, en onze inkomsten verhogen”

Welke producten gebruiken jullie van Resatec?

In drie van onze winkels hebben wij hun beveiligingstags en -poortjes. De bedoeling is onze oudere producten op termijn te vervangen, maar voorlopig heeft Resatec ze **perfect geïntegreerd** in het nieuwe systeem en leveren zij er ook de service en het onderhoud voor. Wat ik ook heel interessant vind, is de klantenteller in de poortjes.

Wat is het voordeel daarvan?

Elke avond krijg ik een **e-mail met de bezoekersaantallen** voor elke winkel van uur tot uur, en **op zaterdag zit er een weekrapport met duidelijke grafieken in mijn mailbox.** Zo kan ik per vestiging bekijken hoeveel bezoekers we hebben gehad en welke de drukste momenten waren. **Door die gegevens te combineren met je kassagegevens kan je het koopgedrag van de klanten in kaart brengen.** En daarop kan je dan je marketinginspanningen – bijvoorbeeld een laatavondopening – afstemmen. Met als **gevolg dat je meer winst genereert.**



Ook deze winkels kozen Resatec als partner:

