

GROTE OPDRACHT VOOR BELINSEC VOOR BELANGRIJKE KLANT OP DE LUCHTHAVEN TE ZAVENTEM EN CHARLEROI



Begin februari 2010 kreeg Belinsec een belangrijke opdracht toegewezen om een 250-tal medewerkers van "Belgian Sky Shop NV" op te leiden.

Ons werd gevraagd een cursus te ontwikkelen om hun personeel alerter te maken tegen **winkeldiefstal**. Het accent diende gelegd te worden op de preventie en de bewustwording van de technieken die gebruikt worden door winkeldieven.



De bestaande procedures die van toepassing zijn in het bedrijf werden ontleed en de houding van het management van Belgian Sky Shops ten opzichte van diefstal werd genoteerd.

Aan de hand van deze gegevens werd een cursus samengesteld, om alle verkopers en kassierster een algemene preventieopleiding ter voorkoming van winkeldiefstal te geven.

Sky Shops is een Belgisch bedrijf dat werd opgericht in 1958. Ze baten luxe winkels uit in de luchthavens van Zaventem (25 shops) en Charleroi (2 shops).

Zij bieden aan een internationaal publiek een breed en gevarieerd aanbod van luxe artikelen aan zoals tabak, wijnen, alcohol, parfums, cosmetica, modekleding, souvenirs, persartikelen en boeken, juwelen en uurwerken, chocolade en pralines,...

Enkele van de topics die werden behandeld

- Hoe kan men natuurlijke veiligheidsdrempels inbouwen om de uitgestalde producten beter te beveiligen?
- Wat zijn de organisatorische, fysische en elektronische beveiligingsmaatregelen tegen winkeldiefstal?
- Wat zegt de bestaande wetgeving rond winkeldiefstal en poging ertoe, wat kan het personeel werkzaam in de winkels, doen of niet doen, wat zijn de beperkingen?

- Uitwisseling van persoonlijke ervaringen, het aanscherpen van de teamgeest.

- Enkele aspecten van de opleiding:

- Kijk naar de handen en de ogen van de "klant".
- Hou de klanten die zomaar wat rondhangen in de zaak, nauwkeurig in de gaten.
- Kijk uit naar klanten die de aandacht van de verkopers mijden.
- Let op personen die buiten het seizoen extra zijn gekleed (wijde winterjassen bijvoorbeeld).
- Winkeldieven komen vaak een zaak binnen met o.a. paraplu, boekentassen, overjassen, boeken, ... om er goederen in te verstoppen.

- De deelnemers hebben ook meerdere rollenspelen uitgevoerd, die samen werden geanalyseerd.

De opleiding werd voorlopig onderbroken, wegens het aanbreken van de drukke vakantieperiodes in de toerisme sector. De cursussen worden verder gezet vanaf de maand oktober.

De directie van Belgian Sky Shop heeft, na een eerste evaluatie op het terrein bij haar personeelsleden, haar algemene vol-doening uitgesproken over de kwaliteit en de inhoud van de door Belinsec georganiseerde opleidingen.

ESC/ISO 9001:2008



ESC, lid van de groep Seris, onderscheidt zich eens te meer en is sinds eind december 2009 **ISO 9001: 2008** gecertificeerd.

J.X. Segers, Directeur van het Centrum, overhandigt symbolisch het nieuwe BQA certificaat

Nr QMS 019 C 1995083 aan Sophie Dawance, Quality Responsible van **ESC**. In deze hoedanigheid, heeft Sophie Dawance inderdaad de coördinatie tussen de 4 diensten welke **ESC** samenstelt ("Adm. & Acc.", "Operations & C.R.", "Sales" en "Customer Desk") waargenomen. Deze certificatie bekrachtigt nogmaals een belangrijk element deel uitmakend van de strategie van **ESC**, een uitstekende kwaliteit leveren aan zijn distributeurs-netwerk van elektronische beveiligings-ondernemingen en aan de eindverbruikers. <https://www.E-S-C.be>

