

진상 손님 대응 매뉴얼

PESKY CUSTOMER HANDLING MANUAL

BNB COVER STORY

소매점들과 정부의 관련 지침, 경찰 취재를 바탕으로 대응 매뉴얼을 아래에 정리했다. 리테일 시큐리티 전문가들은 각 소매점에서 자체 매뉴얼을 따로 만들어 직원 휴식공간이나 오피스에 부착하고 직원들에게 시시때때로 교육을 하는 것을 권장한다. 아래의 내용은 참고할 수 있는 일반적인 내용으로, 각 소매점에서는 각 지역이나 매장 상황에 맞게 보다 구체적인 항목들이 들어간 매뉴얼을 따로 만들어야 한다.

“줍도둑 발견 시”

DO

- 동료 직원에게 손님의 행동을 주시하라 부탁하고, 최대한 빠르게 경찰에 신고
- 경찰이 올 때까지 증거 수집하기(CCTV, 사진 등 확보)
- 충분한 증거를 확보한 뒤 손님에게 다가가 신분을 밝히고 수사에 협조 요청
- 경찰이 도착하면 증거와 함께 경찰관에게 인계

DON'T

- 증거 확보 전에 의심하는 티 내지 말기
- 인종 차별적 언행 하지 말기
- 동의 없는 소지품 검사 하지 말기
- 너무 오랜 시간 매장에 잡아 두지 말기
- 쫓아가지 말기

“매장 내 난동 피우는 손님 발견 시”

DO

- 녹음기를 켜고 정중한 말투로 한 번 더 규정을 설명하기
- 만들어 놓은 간편 연락체계로 직원들에게 알리고 경찰에 신고
- 손님들 대피시키고, 증거 확보(CCTV, 사진 등)
- 증거들을 충분히 확보한 후 미리 지정해둔 안전 구역으로 대피

DON'T

- 폭력적인 반응을 보인 손님에게 폭력으로 대응하지 않기
- 큰소리를 지르거나 과격한 언행을 하지 않기
- 가해자를 자극할 만한 행동하지 않기

“흥기 강도가 왔을 때”

DO

- 비상벨이 있다면, 신속하게 누르기
- 침착함을 유지한 채, 차분히 강도의 요구 조건 들어 보기
- 강도가 장갑을 끼지 않았다면 무엇을 만지는지 조심스럽게 관찰하기(지문 확보)
- 키와 인종, 연령, 생김새를 눈치채지 못하게 충분히 관찰하기
- 입구에 신장 확인용 줄자 스티커 붙이기 (추후 CCTV로 확인)

DON'T

- 자극할 만한 언행, 폭력적인 대응 절대 하지 말기
- 당황한 기색을 보이지 않기, 패닉에 빠지지 않기(강도 또한 당신을 해치고 싶어 하지 않는다)
- 강도의 요구 조건에 응하되, 지원이나 협력하는 등 능동적인 제스처는 취하지 말기
- 강도와 눈을 마주치지 않기

We compiled a manual from relevant government guidelines and our own interviews with the police. Retail security experts recommend stores to have their own manual and post it in the rest area or in the office in addition to periodic staff education. The followings include general information for your reference. You should develop your own manual including specific items that fit your region and the individual store.

When you identify a shoplifter

- Ask a fellow worker to keep an eye on the suspect, and call the police immediately.
- Collect evidence while waiting for the police(security camera, photos, etc)
- After collecting sufficient evidence, approach the customer with proper identification and request cooperation.
- When the police arrive, hand over the suspect with the evidence.
- Do not show any sign of suspicion while gathering evidence.
- Do not make racially discriminatory statement.
- Do not search personal belongings without consent.
- Do not detain the suspect within the store for too long.
- Do not chase the suspect.

When you find a violent behavior inside the store,

- Turn on a recording device and reiterate the store policy in a polite manner.
- Use the prepared emergency cal list to contact other employees and call the police.
- Evacuate other customers and collect the evidence(security camera, photos, etc)
- Collect sufficient evidence and take shelter in a designated area
- Do not use violence against a violent customer.
- Do not raise voice or make verbally abusive statements.
- Do not provoke the wrongdoer.

In case of armed robbery,

- Press an emergency bell if exist.
- Stay calm and listen to the robber's demand.
- Watch closely what objects the robber touches in case no gloves worn (to collect fingerprints).
- Make a note of the height, age, and appearance of the offender without telling.
- Place measurement stickers to determine the height of the suspect (later to be analyzed in video footage)
- Do not make any statement or action likely to provoke the offender.
- Do not show a sign of panicking or look surprised.(The robber does not wish to harm you.)
- While comply with robber's demand, do not be actively assist or cooperate.
- Do not make an eye contact with the offender.

