

매장 손실방지를 위한 규정

SHOP LOSS PREVENTION POLICY

BNB COVER STORY

매장 내 줌도둑이 의심될 때 행동 순서 - 신속히 CCTV 확인하고 증거를 확보한다. 증거확보가 된 뒤 손님의 가방을 확인한다. 도난물건이 확인되면 바로 911으로 신고한다. (주의할 점: 강제로 잡아서 안 된다. 추격하면 안 된다. 감금해서 안 된다.)

검사할 수 있는 권리 - 매장 내에서는 어떤 아이템이든 검사할 수 있는 권리를 갖는다. (주의할 점: 일부 카운티나 시 정부에서 개인의 소지품 검사는 불법의 소지가 있다는 지침을 내린 곳이 있을 수 있다. 관련 사항을 해당 시 정부에 문의하고 신중하게 접근해야 한다.)

창고 - 고객은 어떤 경우라도 창고에 들어갈 수 없다. 창고의 뒤쪽 문은 항상 잠겨 있어야 한다.

개인별 레지스터 아이디 - 레지스터 업무를 시작할 때는 사전에 각자 개인 아이디를 사용해 로그인하고, 업무를 마칠 때는 로그아웃해야 한다.

직원 채용 - 직무에 적합한지 판단하기 위해 필요한 경우 지원자의 서면 동의를 받아 범죄 기록을 조회하고 전 직장의 reference check를 한다.

직원 출퇴근 - 직원이 출퇴근 시 매장 정문의 보안 검색대를 통과하도록 한다.

열쇠와 잠금 - 열쇠는 가능한 한 매니저만 소지하도록 한다. 매니저가 퇴사할 경우 열쇠를 교체해야 한다. 직원들이 소지한 열쇠는 퇴근 시 꼭 수거해야 한다.

매장 수리 - 매장 수리를 위해 방문하는 사람들은 방문기록에 서명하도록 하고 수리 과정에서 매니저가 함께해야 한다.

쓰레기 - 매니저는 시시때때로 버려지는 물건이나 쓰레기 함을 검사해서 혹시 숨겨지거나 버려지는 물건이 없나 확인해야 한다.

허가받지 않은 가격 할인 - 직원이 자신, 친구, 가족들에게 매니저나 주인의 허가를 받지 않고 가격할인을 해줄 수 없다.

직원 개인 소지품 - 직원의 개인 소지품이나 오버코트 등은 매장 내에 가져올 수 없다. 탈의실, 휴게실에 있는 개인 사물함 등에 보관해야 한다. 직원이 출근 시 소지하는 개인 가방은 안이 비치는 투명한 재질만 허용된다.

정기/부정기 감사 - Cashier에 대한 정기적인 감사와 더불어, 도난이 의심될 때 또는 불시에 무작위 감사를 실시한다.

*본 규정 예시는 독자의 편의를 위해 BNB Magazine 편집부에서 Goodwill 사의 규정을 참조해서 임의로 만든 일반적인 내용으로, 관련 전문가의 조언으로 대체되어 사용될 수 없습니다.

Actions to follow spotting a customer suspicious of shoplifting. Review the security camera footage and secure evidence. If you have evidence, check the customer's bag. If you find a stolen good, call 911. (Caution: Do not use force against the suspect. Do not chase. Do not detain the suspect against will.)

Right to inspect. You have a right to inspect any item inside the store. (Caution: Some counties and cities may have a local ordinance against search of personal belongings. You should check with your local governments before taking any action.)

Storage area. Customers should never enter a storage area. The backdoor to the storage area should be locked at all times.

Employee register account. When employees start a shift, they should use their own account to log in. At the end of the shift, they should log out.

Hiring process. If necessary, you should get a written consent and run a criminal background check as well as reference check with previous employers.

Employee Shift Changes. Whenever an employee enters or exits the retail floor, they should pass the security gate at the main entrance.

Locks and keys. Unless necessary, only managers should be in possession of keys. If a manager quits, change the locks. Collect all keys that employees may have used or possessed during the shift before they leave the work.

Repair and maintenance. You should have all contractors sign-in for any repair and maintenance job, and a manager should accompany them.

Trash. Managers should randomly check the trash bags or bins to inspect whether any concealed or missing item presents inside.

Unauthorized markdown. Employees may not provide discount to themselves or their family and friends without proper authorization by a manager or the owner.

Staff personal belongings. Employees may not bring personal belongings or overcoats into the retail floor. They should keep them in a personal locker in a change room or a rest area. Employees may report to work with transparent bags only.

Periodical/Surprise Audit. In addition to a periodical audit of cashiers, surprise audit in case of suspicion or random audit shall be performed.

*The above example guideline is based on the general advices BNB Magazine editorial board found in the policy of Goodwill company. It cannot replace a professional advice.

» 친절하게 말하면 좋을 문장들

말은 ‘아’ 다르고, ‘어’ 다르다. 같은 의도라도 말하는 사람의 표정, 어투에 따라 받아들이는 이의 기분을 해칠 수 있다. BNB는 외워서 손님에게 쓰면 좋을 문장 몇 가지를 소개한다.

Covid-19 관련

“COVID-19 관련 지침에 따라, 부득이하게 가발 착용을 금지하고 있습니다.”

“코로나 확산 방지의 일환으로, 당분간 환불이 불가능합니다.”

“저희 매장은 정부 지침을 준수하기 위해 노력 중입니다. 마스크를 써 주시길 부탁드립니다.”

“저희 매장은 손님의 건강을 위해서 마스크 착용을 권장하고 있습니다.”

그 외 문장들

“(경보음이 울렸을 시) 디텍터 안테나 오작동일 수도 있지만, 저희 규정에 따라 소지품 검사에 협조해주시길 수 있을까요?”

“손님, 계산되지 않은 물품은 열어 보시면 안 됩니다.”

“POS 마감을 이미 해버려서, 오늘은 손님을 더 이상 못 받습니다.”

» Phrases Best Delivered Kindly

How a message is delivered is crucial. Even if intentions are the same, differences in facial expression and tone of voice can affect how the other person takes that message. BNB has compiled a short list of phrases that may be useful with customers.

Related to Covid-19:

“At this time, trying on wigs is not allowed due to Covid-19 related concerns and guidelines.”

“For the time being we won't be taking returns as a preventative measure against the coronavirus.”

“Our store is strictly following the guidelines set by the government. Please wear a mask in the store at all times.”

“For the sake of our customers' health, we are recommending masks are worn at all times inside the store.”

Miscellaneous Phrases:

“(If the alarm has gone off.) The alarm could have malfunctioned, but per store policy would you be willing to comply to a bag check?”

“Ma'am/Sir, you can't open products before purchase.”

“The POS has already been closed down so we're unable to take more customers today.”

