

Superquinn

Erik Hemmes van Erik Hemmes\Trade Marketing Services, met beelden en commentaar over Ierse supermarktketens. Deze maand: Superquinn.

Door: **Gé Lommen** Foto's: **Erik Hemmes**

Superquinn was ooit een paradepaardje onder de supermarktketens, het was weliswaar een kleine, met nog geen twintig vestigingen, maar een bijzondere, en dat kwam vooral door de originaliteit en gedrevenheid van de eigenaar, Feargal Quinn. Feargal Quinn voerde klantvriendelijkheid tot in extremiteit door. En behaalde daar succes mee. Als zoon van een campingeigenaar (die later ook een campingwinkel startte) begreep hij dat klanten die terugkomen, pas echt tevreden klanten zijn, zeker als het gaat om zomervakanties. Quinn gebruikte de vraag 'hoe maak ik mijn aanbod voor de klant zó, dat hij of zij altijd terug zal willen komen?' voor de ontwikkeling van de supermarkt Quinns Supermarkets, die later Superquinn ging heten (want in Ierland bestond ook de supermarktketen Quinnsworth). Ondergetekende bekeek ergens in de jaren negen-

tig een Superquinn-filiaal, en zag een – zeker voor Ierse begrippen (een koud en nat land waar het altijd waait) – formule vol vers, vol aanbiedingen en korting, een fors assortiment.... Als Jumbo de Zeven Zekerheden niet zelf heeft bedacht en niet Walmart zou hebben bestudeerd, zou het net zo goed Superquinn hebben kunnen nadoen. Feargal Quinn was zijn tijd ver vooruit. Hij verzorgde elementen die nu gewoon zijn en elementen die ook nu nog niet gewoon zijn. Zoals: * Bij veel versartikelen plaatste Superquinn foto's en namen van de boer, teler of veehouder waar het vandaan kwam. Met een aanbod voor de klant: 'Als u wilt weten waar dit vlees/deze groente vandaan komt, organiseren we bij voldoende belangstelling een excursie naar deze boer.' Je zou het vandaag de dag zó bij Marqt kunnen zien staan.



Opmerkelijke wanddecoratie: Superquinn als de 'king of food'. En er wordt gewezen op zelfscanning.

* Derde wachtende aan de kassa? Dan gratis boodschappen (en die kennen we nog wel).
 * Bij elke categorie: 'Hebt u vragen over dit aanbod? ... (naam en foto medewerker) is verantwoordelijk voor deze producten. Vraagt u naar hem, om te helpen.'
 * Feargal Quinn liet ook een klantenbalie in het midden van de Superquinn zien, een balie zonder assortiment, met op de vloer een cirkel in stippellijnen. Alleen klanten mochten zich bij de balie in die cirkel bevinden. Als een personeelslid zich daarin begaf (uitgezonderd de medewerker aan de balie), kreeg de klant korting. Want die cirkel was verboden voor personeel!
 Superquinn was altijd weer een ontdekking. Zo heel veel op supermarktgebied was er in Ierland niet te beleven, Nederlandse supermarktdirecteuren, fabrikanten en supermarktondernemers gingen (en gaan) vooral naar Engeland, toen nog vooral om het assortiment van Sainsbury te bekijken, en later meer Tesco. Maar toch werd er op Ierland gevlogen. Vanwege Superquinn. Toenmalig Super-ondernemer Frank Albada Jelgersma uit Rosmalen ging bij wijze van spreken elk jaar Superquinn bekijken om de laatste nieuwtjes bij te houden. Lekker & Laag-ondernemer Jan Meurs, ook zo'n Superquinn-bewonderaar. En zo waren er meer.
 En bovendien: vond Superquinn het niet zelf uit, dan werd het meteen van anderen overgenomen. Had Tesco in Engeland een klantenkaart ontwikkeld, Superquinn had 'm een jaar of wat later. Had AH een zelfscanningmethode ontwikkeld, Superquinn had 'm een jaar of wat later.



Superquinn is altijd een fullservice-formule geweest, maar moet zich ook als prijsvriendelijk profileren. De Ierse consumentenbond heeft een en ander gemeten en Superquinn laat dat zien. Twee rivalen, de Ier Dunnes en de Brit Tesco. Bijzonder is dat Superquinn hiermee werft, terwijl Dunnes een eurocent goedkoper is... maar ook niet meer, dus daar zal het 'm wel in zitten. (Maar Tesco is eigenlijk ook maar 1,3% duurder.) Superquinn zegt daarbij: 'wij bieden kwaliteit', maar dat zullen Dunnes en Tesco vast ook van zichzelf vinden.

Feargal Quinn werd zo'n beetje de beroemdste kruidenier, niet alleen van Ierland, maar ook internationaal. Zijn boek over klantvriendelijkheid, 'Crowning the customer', werd een veelgelezen boek onder collega-supermarktdirecteuren wereldwijd. Hij kreeg een hoge positie binnen het CIES, het wereldwijde netwerk van foodretaildirecties en foodfabrikanten. Quinn werd ook een 'B'ier', een bekende Ier. En hij werd dat nog meer



Superquinn heeft een ruime broodafdeling. Met brood gepresenteerd zoals in Nederland jaren geleden de afg tegen wanden werd gepresenteerd. Het brood is niet verpakt, elk land z'n eigen warenwet.



Deze winkelrouting zien we in Nederland weinig: de broodafdeling meteen na de afg-afdeling.

Binnenin kom je ook een rommelige winkel tegen, vergeven van de displays, actie-eilandjes, afprijzingen, aanbiedingen en 'laagste prijs'-borden. Geen echte king of food-uitstraling.



toen hij ergens eind jaren negentig lid van de Ierse senaat werd. En toch ging het mis, faliekant mis. Feargal Quinn werd een man met vele nevenactiviteiten, lag het daaraan misschien? Te veel in de senaat, te weinig op de vloer? Zat 't 'm in de opvolging? Zoon Eamonn zat lang in het echelon beslisers, eerst als marketingverantwoordelijke en naderhand als 'deputy chairman', maar Feargal Quinn bleef maar de dienst uitmaken: vond hij

zijn zoon en ook de andere gezinsleden niet goed genoeg? Of zag zoon Eamonn het op het laatst niet zitten? In 2002 heeft hij eens in een interview met de Britse media gezegd: "Ik weet niet of ik mijn vader snel opvolg, ik zie hem eigenlijk tot zijn honderdste nog wel leiding geven." Is dat een compliment aan het adres van zijn vader of een verholen klacht? Eamonn was sinds 1986 al 'in de zaak', na een periode als analist bij een pensioenbelegger.



Prijsc concurrentie alom, maar soms ook verrast Superquinn enorm, zoals met dit liggend gepresenteerde 'bling water'. "Mooie fles, hoor, daar niet van. Actie! Van €45,- naar €20,- de fles." In ons land kwamen we dit water al eens tegen bij die nieuwe grote Dirck III, voor €35,-.



Hemmes is hierover te spreken. "Vlees moet haast wel een speerpunt zijn bij Superquinn. Topkwaliteit alom, is de associatie bij deze koelingverdelers met 'lam' en bio. Die indruk wekt ook het label 'Superior Quality': de steaks zijn 'dry aged' en 21 dagen gerijpt. En we zien 'beef Wellington' in de aanbieding."

Of zat 't 'm in die blijvende kleine schaal? Want iets deed het bedrijf Superquinn niet: het aantal filialen van negentien uitbreiden. Er kwamen drie winkelcentra bij, zodat Superquinn ook vastgoed-exploitant werd, maar daar bleef het eigenlijk bij. Superquinn bleef een regionale keten, in en om Dublin, met ongeveer 7% marktaandeel in de sector. Concurrent Dunnes groeide wel, over heel Ierland, dat steeds welvarender werd. Marks & Spencer kwam Ierland binnen, Quinnsworth, de marktleider, werd overgenomen door Tesco en werd omgebouwd tot Tesco, Aldi en Lidl begonnen in Ierland en hebben inmiddels veel meer vestigingen dan Superquinn. De samenwerking met Texaco om convenience-supertjes in de pompshops en elders te bouwen, liep op niets uit. Het resultaat is dat Superquinn nu de conve-



En dan hebben we nog vlees in bediening, de 'Super Quisine Kitchen', aardige woordspeling van Superquinn en 'quisine'. Alle bedieningsafdelingen heten 'kitchen' bij Superquinn, ook bij brood: 'bakers' kitchen'.



A-merken te over in deze formule, maar Superquinn wijst ook maar al te graag op het huismerk, 30% goedkoper, beste klant!



"Wat een bijzondere verpakking van deze biologische soepen."



Deze vloerbodschap valt direct op. Hemmes: "In dit gangpad staan de flessen ook op de vloer voor het schap. Bijzondere en eenvoudige manier om op te vallen."

Dit is weer zo onnodig. Superquinn heeft wijn staan en liggen, en gekoeld staan en liggen, maar dan moet er vóór het woord 'chilled' een papiertje in plastic hangen, met óók het woord 'chilled'. En kennelijk vindt Superquinn het mooi om een wijnafdeling van een namaakdriventrosje-en-plant te voorzien. Jammer.



nienceformule Superquinn Select heeft, maar dat zijn slechts vier vestigingen. Los van Texaco. Het initiatief om een bank voor consumenten te starten, Tusa, liep op niets uit.

Of zou het gewoonweg die € 500 miljoen zijn, waarvoor Quinn er de brui aan gaf? De familie Quinn kreeg nogal wat. Vier jaar geleden

werd Superquinn overgenomen door een groep investeerders, onder andere in vastgoed, die zich bijeenverzameld hadden in het bedrijf Select Retail Holdings. Ze namen Superquinn over. Superquinn was in de gevarezone geraakt, de omzet was aan het wegzakken. Van € 762 miljoen jaaromzet in 2002 naar € 670 miljoen in 2005. De latere bestuursvoorzitter, Simon Burke, die

Select Retail Holdings via Goldman Sachs naar Superquinn haalde (hij was topman van Toys 'R' Us in Engeland), sprak van zware verliezen. Burke kreeg de functie van Feargal Quinn, Quinn werd voorzitter van de raad van commissarissen, maar dan zonder de aandelen. Daar had hij immers die € 500 miljoen voor. Zoon Eamonn vertrok en startte zijn eigen investeringsmaatschappij.

Burke heeft sinds 2005 een paar stevige saneringsmaatregelen doorgevoerd, veel managers op het hoofdkantoor in Dublin vlogen eruit, het assortiment werd grondig verbouwd en er werd werk gemaakt van een nieuw logistiek systeem. Inmiddels maakt Superquinn volgens diezelfde Burke een lichte winst, bij een omzet die inmiddels weer is gestegen naar zo'n € 720 miljoen. En er wordt uitgebreid, richting dertig filialen. Vorig najaar kwam ineens het bericht in de Ierse media dat Select Retail Holdings Superquinn zou verkopen aan een andere partij. Genoemd werden Sainsbury, Asda, de grootste vfb-groothandel Musgrave uit Ierland en BWG Foods. Maar Superquinn is nog steeds van Select Retail. En pittig is de strijd daar, want het Ierland van vandaag is niet meer het welvarende Ierland waar elke jaar het bruto nationaal product van het land en het netto-inkomen van de doorsnee-Ier steeg en nog eens steeg.

Feargal Quinn is inmiddels geen stem van belang meer bij Superquinn. Begin dit jaar stak de maatschappij van de familie Quinn een groot belang in een andere investeringsmaatschappij in Ierland, Claret, waarbij Eamonn zitting nam in het bestuur. Claret geldt als vermogensbeheerder voor zeer rijke Ieren. ■



Weer een keuken, ditmaal de 'salad kitchen', het ouderwetse zelfschep-idee, dat je ook in Britse supers nog wel eens aantreft. Maar Superquinn heeft ook voorverpakte saladegerechten die in elk geval origineel zijn, zoals deze drie-in-één-combi van couscous, pasta, noten en groenten.

