

FOOD RETAIL IN CANADA:

Costco

Een nieuwe reeks met beelden en commentaar van Erik Hemmes, van Erik Hemmes\Trade Marketing Services.

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

Als we met een reeks Canadese formules beginnen omdat Erik Hemmes van een verblijf in het westen van Canada teruggekeerd is, in Vancouver en Calgary, dan zouden we eigenlijk met Loblaw's moeten beginnen. Maar: in FoodPersonality van afgelopen februari presenteerden we al een uitgebreide reportage van het vlaggenschip van die formule. Geen Loblaw's nu dus, we starten met Costco, nummer vier (denken we) van de Canadese markt en er is iets bijzonders mee aan de hand.

Costco is een soort Makro, maar dan anders. In Nederland dient de klant van een Makro ingeschreven te zijn bij de Kamer van Koophandel, dus op de een of andere manier een bedrijf of instelling te zijn of er vertegenwoordiger van te zijn. Bij de zogeheten 'warehouse clubs' in de VS, waar Costco er een van is, is dat niet nodig: een klant betaalt een bijdrage voor een klantenpasje en is daarmee lid van de warehouse club. De discussie in Nederland over concurrentievervalsing (supermarkten zien omzet weglopen naar zelfbedieningswarenhuizen als Makro doordat in hun ogen klanten te gemakkelijk zo'n pasje krijgen etc.), die bestaat in de VS dus niet.

Maar we hebben het toch over Canada en niet de VS? Inderdaad, Costco komt oorspronkelijk uit de VS, maar is inmiddels al jaren ook in Canada gevestigd. En in: Mexico, Australië, Japan Taiwan, Zuid-Korea en... best dichtbij al, in Engeland! En wat is nu het bijzondere? Deze zomer heeft Costco bekendgemaakt de oversteek over de Noordzee te wagen. Het wil zich op het Europese



Costco heeft in Canada 82 vestigingspunten. Niet zo veel, maar ja, gemiddeld 13.000 m² vvo. Dat maakt het meteen even anders. Daar horen ook flink wat kassa's bij.

Wat vindt de klant in een Costco? We kunnen het naar onze begrippen geen supermarkt meer noemen: naast eten en drinken, huishoudelijk non-food, medicijnen... ja, er zijn apothekers verbonden aan Costco, je kunt er soms je winterbanden kopen, je zomerbanden, brillen, kleren, elektrische apparatuur, computersoftware, boeken, zonnepanelen en juwelen/horloges. En wijn, heel veel wijn. Costco claimt de grootste wijnverkoper van de VS te zijn.

En toch... in het laatste jaarverslag zegt Costco dat een vestiging gemiddeld zo'n 3.600 sku's omvat. Als we naar de foto's kijken, krijg je de indruk dat er in het jaarverslag een typefoutje staat.

vasteland vestigen. Costco kon (of wilde) nog niet zeggen in welk land, dat wilde het eerst nog eens bestuderen, maar het zou wel om een grotere markt gaan. Duitsland, Frankrijk, Spanje of Italië:

een van die vier in elk geval.

Costco omvat bijna 600 vestigingen. Dat is niet zo veel voor een bijna wereldwijd opererende detailhandelaar. Maar ja, in m² vvo is het een joekel.



Klanten van een Costco zijn lid. En dus komen er ook opmerkelijke aanbiedingen voorbij, zoals deze duizend (Canadese) dollar korting bij de aankoop van deze suv. Aanbieding van Ford, bij de ingang.

Een Costco is eigenlijk meer een dc dan een winkel. Hemmes: "Costco trekt veel klanten die voor hun eigen huishoudens kopen, dat zien we aan de inhoud van de wagens. Bij ons is zo'n groothandel in principe voor bedrijven en zelfstandig ondernemers. Bij Costco kan iedereen met een lidmaatschaps-pasje inkopen doen."





Groepen als agf en zuivel hebben een afzonderlijke ruimte, met een andere temperatuur. Hemmes: "In onze branche doet alleen Dirk/Bas/Digros dit zo, met zuivel, en in België Colruyt met agf."



De versafdelingen van Costco zijn deels in bediening, zoals de broodafdeling, de grill-afdeling en de deli. Costco blijft bij deze afdeling verder uitgaan van een zo kaal mogelijke winkel, wit, rood, staal. 'Kirkland' is hét huismerk van de formule. Hemmes: "Costco maakt veel gebruik van lokale productie. Het meest vers en voor horecagroothandels heel gebruikelijk. Bij Costco heeft dit wel een enorme schaalgrootte."



Verjaardagstaarten te kust en te keur, en je kunt ze ook bestellen. Hemmes: "Ik neem aan dat die bestelling vanaf elke willekeurige dag op te halen valt. Die grote taarten zijn wel gebruikelijk bij verjaardagen en andere feestjes in Canada. Wij in Nederland genieten van wat verfijnder gebak."

Van die 600 vinden we er zo'n 440 in de VS, dan 82 in Canada, 32 in Mexico, 22 in Engeland, 13 in Japan en de resterende 25 in de andere genoemde landen.

Costco is op vier na de grootste retailer in de VS. Dé grote concurrent is natuurlijk Walmart. Niet alleen omdat Walmart in food retail voor Costco de grootste concurrent is, maar ook omdat Walmart ook een warehouseclubformule heeft: Sam's Club. Genoemd naar Walmart-oprichter Sam Walton.

De omzet van Costco wereldwijd is ongeveer € 69 miljard. Het leeuwendeel daarvan is afkomstig uit thuisland VS. In thuisland VS heeft Costco 55 miljoen pasjeshouders; op een bevolking van ongeveer 314 miljoen (laatste schatting volgens Wikipedia-melding).

Wat doet Costco in Canada (34 miljoen inwoners)? De feiten spreken elkaar tegen. Eerder dit jaar in FoodPersonality (FP februari) bij de reportage van het vlaggenschip van marktleider Loblaw meldden we: 'Costco: 7% marktaan-

Je kunt dus een SUV-Ford kopen hier, maar ook ander non-food, zoals kleding en hier zien we tenten, kano's en speelhuisjes. Zo langzamerhand begin je te begrijpen waarom Amerikanen en Canadezen van die pick-upauto's hebben. Hemmes: "Kleding op verkooptafels; beproefd recept, wij kennen dat van Aldi, Lidl en Zeeman. Zo'n kano en zo'n speelhuis maken deel uit van de winkelshow. Dat kunnen ze in de VS en Canada wel."

deel. Costco zegt zelf dat het voor € 11 miljard omzet behaalt in Canada. Maar hoe groot is nu de Canadese foodmarkt? Een kleine € 70 miljard. Maar in dat geval is het marktaandeel van Costco in Canada geen 7, maar 15%. Klopt niet. Informatie over marktaandelen bevat ook tegenstrijdigheden. Loblaw is hoe dan ook de grootste, dan komt Sobeys, dan Metro (niet het Duitse concern), dan Costco. Maar in een andere bron is het marktaandeel van Walmart weer groter dan dat van Costco. Waar zit dat in? Onder





De seniorenmarkt wordt niet overgeslagen hier: aspirines in grootverpakking. Goed voor de kalkinname. En mocht die inhaalslag te laat zijn, dan zijn er nog altijd rollators in de aanbieding. Hemmes: "Kijk eens naar die prijs: 140 Canadese dollar. Omgerekend € 112. In Nederland, bij Welzorg, kost het € 340."

andere in de omschrijving 'food sales'. Zitten daar ook de medicijnen in die Costco verkoopt? De kantoorbenodigdheden, de autobanden, de brillen? Dat is maar de vraag. Aannemelijk is: Costco heeft 7% marktaandeel in de omzet van wat ook wij aan supermarktverkoop tellen, maar Costco verkoopt veel andere artikelen. Als Aldi of Albert Heijn in onze branche een computer verkopen, dan telt dat als... ja, daar krijgen we straks met dat Bol.com erbij ook nog gedonder mee.

Wat typeert Costco nou eigenlijk? Costco is ontstaan in het westen van de VS, in de staat Washington. Dunbevolkt, met voorzieningen die voor velen veraf zijn. De Amerikaan die er vanaf 1983 een Costco kon bezoeken, rijdt er met de auto heen en slaat flink in, want het kan nog wel eens een eindje rijden zijn. Costco en andere warehouse clubs zijn de formules die de broodje-aapverhalen in ons land over de Amerikaanse consument veroorzaken: die zouden een schuur



Al even kaal en sfeerloos als de rest: de lunchroom annex snackbar voor als de klanten trek hebben gekregen. Hemmes: "Opvallend ook dat het allemaal caloriebommen zijn, daarbij vergeleken is de salade kip-appel-pecannoten nog een verantwoorde."

in de tuin hebben om er alle flessen water, cola, bier en andere dranken op te slaan. Inderdaad, het komt voor, kijk maar naar de foto's van deze zb-groothandel. Alles in volumeverpakkingen. Costco gaat prat op huismerk 'Kirkland Signature', genoemd naar een stad in de staat Washington. Costco verkoopt ook A-merken, maar lang niet alles wat je in een gewone grote Amerikaanse supermarkt ziet. Costco ruziet zo af en toe flink met A-merkartikelfabrikanten en kijkt niet op een boycotje meer of minder. Of: gewoon saneren en niet meer op terugkomen. Geldt voor de VS en net zo goed voor Canada.

De consument moet grote hoeveelheden willen kopen en voorraden in willen slaan, anders heeft naar een Costco rijden geen zin. Alle waren staan op pallets. In omverpakkingen. Plastic tassen bij de kassa? Geen beginnen aan. Doet Costco ook niet.

Hoe zit het nou met dat lidmaatschap? De consument betaalt van tevoren voor het lidmaatschap, dat voor een jaar geldt. De meest gebruikelijke kaart kost zo'n 50 dollar, in Canada 55 Canadese dollar. Logisch, vooruitbetalen: goed voor de cash flow van een retailer. Maar dat prikkelt ook de klant zelf, die dus vooruitbetaalt om een jaar lang met korting te kunnen kopen en zodoende gestimuleerd wordt om Costco zo trouw mogelijk te blijven in dat jaar.

En daar horen weer allerlei (wettelijke) uitzonderingen bij: om te tanken bij het tankstation dat stevast bij zo'n Costco zit, hoeft de klant geen lid te zijn. En de Costco-klant krijgt aan de hand van een spaarsysteem wel geld terug, maar niet voor wat hij/zij aan sigaretten heeft gekocht. En sommige staten in de VS hebben Costco verplicht alcohol buiten het spaarsysteem te houden.

Is alles wat Costco doet een succes? Nee. Zo'n vijftien jaar terug startte Costco met een verkleining en een upgradung van de formule: Costco Fresh. Bedoeld om het netwerk aan vestigingen te kunnen verdichten, met minder non-food en meer

De balie voor het lidmaatschap: 'executive' businessklanten betalen 110 Canadese dollar, 'goldstar' en 'gewone business'-klanten 55 dollar. En er is nog een mogelijkheid om creditcard-klant te worden, iets wat Costco met American Express is gestart. Hemmes: "Als 'executive member' ontvang je 2% korting over je aankopen per jaar, met een maximum van omgerekend € 750,-. Deze betaalde kaarten blijken toch een geweldige klantenbinder. Wellicht iets voor Makro en Sligro."



Costco is een grote marktpartij binnen opticiens en brillenwinkels in Canada, net als in thuisland VS. Het heeft ook een aparte afdeling voor gehoortapparaten.



'Ga naar Costco.ca voor duizenden artikelen die de Costco in je buurt niet heeft'. Een rare manier om aan te prijzen, want zo zegt Costco van zichzelf dat het in deze winkel veel artikelen niet aanbiedt. Hemmes: "Inderdaad, maar Costco doelt hiermee op meubilair, decoratie, outdoor, sport en fitness, badkamer, keukens, verlichting en vloerbedekking."

vers, meer premium- en luxe eten en drinken. Maar het liep niet, zo'n tien jaar geleden werd deze formule stopgezet. En twee jaar geleden stopte Costco met Costco Home, de grote zaak voor interieur en wonen, met juist – anders dan bij de gewone Costco-formule – een aanbod van kwaliteitsmerken. Geen daverend succes. Er zijn er nog een paar van.

Costco Business Center bestaat nog wel. Een formule voor ondernemers, eigenlijk meer te vergelijken met Makro in Nederland. Bedoeld voor ondernemers die zelf in de horeca werkzaam zijn of in de institutionele markt van kantines. Met foodserviceproducten schoonmaak- en onderhoudsproducten en kantoorbenodigdheden. ■