

## **&#8216;Het voeren van lage prijzen is geen kunst&#8217;**

18-07-2007 00:00

Wat is het geheim van supermarktformule Jumbo? Volgens Karel van Eerd, grondlegger van het concern, ligt het 'm niet in de lage prijzen. "Lage prijzen is geen kunst. Maar goede service, en breed assortiment én lage prijzen, da's pas uitdagend." Winkeldeskundigen vermoeden dat de marges bij Jumbo lager zijn dan elders in supermarktland, wat alleen kan omdat de familie geen veeleisende aandeelhouder is.

Het bedrijf kreeg in 1996 een nieuwe formule, die de aftrap had in Den Bosch, waarbij alles draait om de klant en de Zeven Zekerheden, zeven spelregels waarvan de klant flink kan profiteren. Maar die ook de organisatie scherp houden. Iets elders goedkoper gezien? Dan krijg je van Jumbo het artikel gratis. Mis je een product? Dan regelt Jumbo dat alsnog. Mede daardoor wordt het concern de hemel in geprezen door zijn klanten. Hoewel Van Eerd zijn klanten liever als fans ziet, zegt hij.