

'Managementteam is belangrijkste succesfactor'

27-05-2014 13:44

Een goed managementteam vormt de basis voor iedere goede retailonderneming. Dat zegt ceo Philip Mountford van Hunkemöller in FaceRetail, een video-interviewserie van RetailTrends Media in samenwerking met Crossmarks.

Mountford beschouwt de mensen bij Hunkemöller als grootste succesfactor van de lingerieketen. "Zonder goede mensen heb je geen goede producten, geen goede omgeving en geen goede service", aldus de ceo. "Dat zeg ik niet alleen omdat ik bij Hunkemöller zit, maar omdat ik geloof dat het managementteam bij Hunkemöller het beste is waarmee ik ooit heb gewerkt."

Net zo belangrijk is dat deze mensen een goede visie hebben, stelt de ceo. Zo had hij zelf voor zijn aantreden in 2009 al een idee welke kant Hunkemöller op moest, zonder dat hij ervaring had in de branche. Voor zijn inspiratie bezocht Mountford vooraf elk land waar de lingerieketen actief is en sprak hij persoonlijk met de lokale managers. "Ik heb ze gevraagd wat er verkeerd was aan het bedrijf." Bij terugkomst noteerde hij onder meer 'high street brand', 'wordclass service' en multichannel. "Dat laatste is inmiddels uitgegroeid tot omnichannel."

Mountford stelde een plan op hoe hij Hunkemöller kon transformeren van een goede retailer, naar een high-street brand en op lange termijn een wereldmerk. Met die nieuwe positionering wil Hunkemöller ook landen buiten de huidige comfortzone in Europa aandoen, zegt hij. Zo ziet hij de keten over tien jaar over 1500 winkels beschikken.

Het plan maakt tevens een einde aan de verschillen tussen winkels van Hunkemöller per land. "Van Duitsland, Nederland, België en Nederland tot aan Zweden: alle winkels zijn hetzelfde." Daarnaast gebruikt Hunkemöller in alle marktgebieden dezelfde trainingsmethode voor zijn personeel. "Onze doel is een constante service en imago door heel Europa."

Mountford gaat in het interview dieper in op de toekomstplannen van Hunkemöller en zijn constatering dat te veel merken hun focus verliezen. [Bekijk het volledige gesprek op ons YouTube-kanaal.](#)

FaceRetail sprak eerder met topmannen van Hornbach, EkoPlaza, vanHaren, Coolblue, Decathlon, La Place, Skins Cosmetics, Coolcat en Rivièra Maison. [Deze interviews zijn ook te vinden op ons YouTube-kanaal.](#)