

# **‘Nederlandse retail verdiept zich nauwelijks in moslimklanten’**

02-07-2014 06:02

HEMA is een van de weinige retailers in ons land die met zijn assortiment probeert in te spelen op islamitische consumenten. Dat zegt senior researchmanager Ahmed Ait Moha van onderzoeksbureau Motivaction tegen RetailNews.

“Hoewel op kleine schaal, denkt HEMA mee met de islamitische klant door hoofddoeken in het assortiment op te nemen”, aldus Ait Moha. Hoewel moslims met name op foodgebied specifieke wensen hebben, houden supermarkten daar minimaal rekening mee. “In enkele vestigingen tref je wel eens halalvlees aan, maar dan blijkt dat in hetzelfde schap te liggen als het niet-halalvlees. En als men een schap heeft met etnische producten, dan worden niet de juiste merken gevoerd en is het assortiment karig.”

Het aanbod van een Albert Heijn in Maastricht verschilt volgens hem niet van een Albert Heijn in Bos en Lommer. “Terwijl het logisch zou zijn als retailers hun assortiment kunnen afstemmen op wijk- of stadsniveau op de demografie.” Daarnaast kunnen retailers op het gebied van marketing en prijspromoties inspelen op moslimconsumenten. “De meeste reclamefolders van supermarkten, openen met een aanbieding voor gehakt. Islamitische klanten willen vooral weten of het vlees halal is.”

Ait Moha ziet dat buitenlandse retailers meer initiatieven ontwikkelen om moslimklanten te bedienen. “Dat geldt met name voor fastfoodketens.” Zo heeft Subway in een aantal Britse vestigingen de ham en bacon vervangen door halalvlees. “En biedt de in België en Frankrijk actieve hamburgerketen Quick volledig halalmenu’s aan.” Daarnaast hanteren retailers aangepaste openingstijden rond de onlangs gestarte ramadan. “Datzelfde kunnen retailers in ons land doen.” De ramadan biedt meer mogelijkheden om moslimklanten te bedienen, aldus Ait Moha.

Zo willen islamitische klanten in deze periode veel zoetigheden en deegwaren. “Waar rond oud en nieuw bij elke supermarkt oliebolenkraampjes staan, kunnen retailers tijdens de ramadan of het suikerfeest kramen inrichten met producten die dan veelvuldig worden gebruikt. Het begint allemaal met het krijgen van meer inzicht in de wensen en behoeften van moslims.”