

'Kerstoffensief supers draait op service'

24-12-2015 08:43

De supermarktbranche zet steeds nadrukkelijker in op dienstverlening om hun klanten te behouden. Dat is met name zichtbaar tijdens de kerstperiode, stelt ING in een sectorvisie op de branche.

Dit jaar ligt in deze periode veel nadruk op het ontzorgen van consumenten, signaleert ING. Zo zijn veel supermarkten open op eerste kerstdag, kunnen klanten volledige kerstmenu's als pakket bestellen en laten thuisbezorgen, of via WhatsApp kookvragen stellen. "Supermarkten doen volop mee en spelen met nieuwe diensten in op de gezondheids- en gemakbehoefte van de consument", vat sectormanager food en retail Dirk Mulder samen.

Supers zien hun omzet in 2016 naar verwachting met twee procent stijgen. Omzetmatig gezien ontwikkelt de branche zich sinds 2008 stabiel, maar achter de schermen gebeurt veel, aldus ING. In de concurrentiestrijd met websupers, maaltijdboxen en discounters sleutelen veel supermarktketens aan onder meer hun assortiment en winkelconcept.

Met dienstverlenende concepten heeft de branche daarnaast toegang tot aanvullende inkomstenstromen. Dat is noodzakelijk, omdat de marges op dagelijkse boodschappen laag zijn. "Gezondheid is één van de belangrijkste trends in de foodsector en zeker op dit vlak zien we nog veel ruimte voor aanvullende diensten", stelt Mulder.