

'Nederlandse supermarkten ontlopen elkaar weinig in vers'

29-03-2019 15:00



Nederlandse consumenten zien maar weinig verschil tussen de kwaliteit van verse producten in verschillende supermarktketens. Slechts negentien procent merkt een significant verschil tussen de versafdelingen van verschillende formules, blijkt uit onderzoek van adviesbureau Oliver Wyman.

In tegenstelling tot andere landen wordt de kwaliteit van verse producten in verschillende supermarkten in Nederland als consistent hoog gepercipieerd, blijkt uit de studie. In Duitsland zegt 31 procent van de consumenten duidelijke kwaliteitsverschillen tussen verschillende spelers te zien, in België 25 procent. In Rusland en Spanje zijn de verschillen met respectievelijk 54 en veertig procent nog groter.

Het consistente niveau van de versproducten kan gedreven zijn doordat de Nederlandse supermarktindustrie zeer competitief is, stelt partner Coen de Vuijst van Oliver Wyman. "Kwaliteit van vers is hier een voorwaarde om te kwalificeren en dus geen onderscheidende factor meer." Hij wijst erop dat consumenten goed geïnformeerd zijn en hoge eisen stellen. "Als niet aan deze eisen wordt voldaan, stappen ze over naar de concurrent."

Om zich te onderscheiden in vers, moeten supermarkten volgens Oliver Wyman investeren in het assortiment. Assortiment bepaalt voor 27 procent de klanttevredenheid in de verscategorie en is daarmee de belangrijkste factor, blijkt uit het onderzoek. Kwaliteit (25 procent) en productpresentatie (twaalf procent) spelen in mindere mate een rol. Investeren loont volgens de onderzoekers, omdat een tevreden klant zeven procent vaker

terugkomt en 24 procent meer uitgeeft.