

## FOOD RETAIL IN DE VS:

# Market Street

Erik Hemmes was in allerlei super- en hypermarkten in Texas en Oklahoma. En schoot plaatjes dat het een lieve lust is. **Deze maand: Market Street.**

Door: Gé Lommen Foto's: Erik Hemmes

Op zijn reis door Texas en Oklahoma was Erik Hemmes van Erik Hemmes\Trade Marketing Services ook in deze 'Market Street', in de Texaanse stad Allen, nabij Dallas.

Market Street is een formule van United Supermarkets. En dat is weer een retailorganisatie die vooral supermarkten heeft met de formulenaam die hetzelfde is: United Supermarkets. Daarnaast werkt het bedrijf met de formules Market Street, Amigos (voor vooral Spaanstaligen) en United Express, een pomp met uiteraard pompshop. En United Supermarkets is weer in handen van Albertsons. En dat is pas sinds afgelopen september het geval. En Albertsons is weer in handen van een investeringsmaatschappij, Cerberus. Tja, het is niet anders; vorige maand hadden we een impressie van Sprouts, met investeerder Apollo als eigenaar, dit keer Market Street, met Cerberus als eigenaar.

En nou even terug naar de winkel in Texas, in plaats van hoog in een New Yorkse wolkenkrabber (overigens kunnen we Cerberus ook gewoon in Baarn bezoeken, daar zit ook een kantoor).



*De pui van Market Street in Allen. Vaak zijn het gebouwen met de uitstraling van een tempel. Mooi? Kwestie van of je hiervan houdt of niet, het is in elk geval een 'Amerikaanse' smaak. Erik Hemmes: "Het is wel de stijl van deze regio, een 'southern' stijl. Dit soort grote winkels kunnen hun formule-onderscheid meteen aan de buitenkant al demonstreren. In ons land blijft dat beperkt tot al dan niet verlichte verticale of horizontale lijnen bij de ingang en de schrijfwijze en logo van de formulenaam."*

United Supermarkets omvat 72 vestigingen, onderverdeeld in die vier formules. De formule United Supermarkets omvat 37 vestigingen, Market Street 10, Amigos 3 en United

Express 22 tankstations.

United Supermarkets was tot voor kort een familiebedrijf: van de familie Snell. In 1916 was er een H.D. Snell, die een winkel startte, in 1947 nam



*Wat vinden wij nou zo jammer aan dit beeld? Erg Amerikaans, alle verse en semi-verse producten zijn verpakt in dat kenmerkende doorzichtige 'blisters-achtige' harde polypropyleen-verpakkingen (bij de redactie ontstond tijdens het bekijken van deze foto de discussie of dat nu ouderwets aan het worden was, of dat je die juist meer ziet, door de crisis). Vindt de Amerikaan wellicht geen enkel bezwaar.*

*Hoe dan ook, achter deze opstelling van tafels komt de klant wel degelijk allerlei vers en vers bereid eten tegen. "Inderdaad", aldus Hemmes, "wat een levendigheid, je wordt uitgenodigd om al die goed zichtbare versartikelen te kopen. En 'hot foods', 'bakery', 'deli', 'produce', alle namen in dezelfde eenvoudige stijl, maar toch ook telkens anders. Ook de vloer is er niet één, maar een veelheid aan kleuren en tinten, per afdeling. Dat zie je hier vaker, in Nederland niet."*



Het blijft altijd bijzonder met een Nederlandse supermarktbril, om al dat eten zo te zien. Kip met Parmezaanse kaas, kip met artisjok en spinazie... Hemmes: "Deze afdeling staat tegenover de 'meals to go'. Hier kun je elk onderdeel zelf kiezen en zo je eigen maaltijd samenstellen. Thuis kun je dan de complimenten krijgen: 'wat heb je lekker gekookt!' Ik kies deze keer voor de uitstekende ogende prime rib."



Uiteraard is ook het aanbod afg ruim. Met verschillende soorten perziken, bijvoorbeeld. De aankleding van versafdelingen is wel anders dan Whole Foods of Uptown: meer tierelantijn, zoals de gewelfde plafonddecoratie. Best wel Amerikaanse kitsch, al we dat zo mogen zeggen. Hemmes: "Ja, die stijl met bogen, pasteltinten en ruitvormen, dat omarmen zij. Van de andere kant, prima doorzichtlijnen tot achter aan toe. En de afg is hier vaak juist niet voorverpakt gepresenteerd zoals bij ons. De klant kan bij alle afg zelf de hoeveelheid bepalen."



De winkel is zoals verwacht groot. Met ruimte voor veel versafdelingen en bedienend personeel. We zien hier een sandwichafdeling en een afdeling voor de warme maaltijd, om mee te nemen. En daarachter nog eens een deli-afdeling, met kaas, maaltijden, vleeswaren etc. Hemmes: "Je ziet veel aandacht voor maaltijden die hier bereid worden. Je ziet een complete keuken, en inschuifovens voor de pizza's. Hier wordt voor je gekookt. Jumbo Foodmarkt heeft dit ook, maar een andere grote formule zoals AH XL blijft hierbij achter. Toch verwacht ik dat supermarkten in ons land dit zullen overnemen en eigenlijk horecarollen steeds meer gaan vervullen, doordat ze steeds langer open zijn en ook steeds meer op zondag geopend zijn."

zijn zoon Jack twee levensmiddelenzaken van hem over, in de stadjes Vernon en Wellington, in het noorden en westen van Texas. Daarmee kwam er ook een scheiding in de oorspronkelijke winkels, een tak uit Texas en een tak uit Oklahoma. Nog steeds is er een United Supermarkets in Oklahoma, een die 19 vestigingen omvat, maar die staat inmiddels al jaren los van deze retailorganisatie in Texas. Die in Oklahoma is overigens een werknemerscoöperatie geworden. Dat zal vast ook een apart verhaal zijn; eerst ging deze tak op in Homeland Stores, een werkmaatschappij van Associated Wholesale Grocers, een soort Sperwer-achtig samenwerkingsverband in het midden van de VS, maar eind 2011 ging United Supermarkets Oklahoma verder als 'in het bezit van de werknemers'. De gang van zaken doet een niet al te succesvolle operatie vermoeden. Enfin, terwijl we aldoende de enorme versplintering van de Amerikaanse supermarktsector steeds meer ontdekken, gaan we terug naar Texas. Inmiddels is in de Texaanse United Supermarkets

generatie drie allang aan het roer, ene Robert, terwijl de kleinzonen van Jack er ook bestuurslid zijn (die trouwens niet meer Snell heten, maar Bumstead), naast bestuursvoorzitter Robert Taylor.

Wat is Market Street voor formule? Dat maakt United Supermarkets op z'n site niet zo duidelijk. Het bedrijf spreekt van 'great value', 'great service' en 'community'. Maar dan weten we niet zo veel meer, want dat zegt zowat elke formule in die contreien. Bovendien zegt United Supermarkets dat ook over de hoofdformule met diezelfde naam. Wat niet wil zeggen dat het loze woorden zijn. Zo heeft United Supermarkets prijzen gewonnen op het gebied van werkgeverschap en maatschappelijke betrokkenheid, met name voor de opzet van teams die in de plaatselijke marktgebieden aan goede doelen meewerken zoals armoedebestrijding. Verder beroept het bedrijf zich op zijn duurzaamheid, maar led-lampen, energiebesparende koelingen en vriezers kennen wij ook wel en milieustraten ook. We kunnen

eigenlijk alleen maar melden dat de tien Market Street-vestigingen groter zijn en een breder en dieper aanbod hebben dan United Supermarkets. Met meer producten van over de hele wereld en uit de staat Texas zelf.

Maar als we dan terugkijken naar de reeks formules uit Texas en Oklahoma tot dusver, dan is Market Street eigenlijk een mix van Uptown, Whole Foods, Central Market en Sprouts, de formules die we al eerder afgelopen maanden hebben laten zien. In Texas en de omliggende staten opereren verscheidene formules die zich in tegenstelling tot Walmart e.a. niet op prijs richten, maar op aanbod, oog voor het culinaire van ver weg en oog voor het product van Texaanse bodem. En dat wij als Nederlandse sectorbepalers vooral Whole Foods Market kennen, maar dat er gewoonweg veel meer soortgelijke formules zijn. En nou even naar 'het familiebedrijf' United Supermarkets en Albertsons, Supervalu en Cerberus. De familie Snell is inmiddels niet meer echt aan het roer. In 2006 viel de grote Ameri-



*De visafdeling. Bediening, goed gevulde vitrines, en een opvallende, ronde vorm. Inzoiemend op details zien we hoeveel Market Street biedt, zoals de verschillende garnalen. Hemmes: "Wat mij hier opviel: bij de 'wild gulf shrimp' vermeldt Market Street dat ze eerder bevroren geweest zijn. Dat zien we bij onze vis en vlees niet staan, je kunt het af en toe wel voelen. Verder zie je ook hier weer een 'consumptiemoment'-aankleding met citroenen en sauzen. Die citroenen worden vaak bij vis gebruikt. Of doen ze dat in Nederland alleen in restaurants?"*



*Market Street biedt genoeg 'artisanal' (ambachtelijk) brood dat verder gaat dan de gebruikelijke voorverpakte Amerikaanse broden. Maar dat 'Europese brood' is in de VS wel in opkomst. Hemmes: "En ze werken hier hygiënisch door de klant te vragen om een tissue te gebruiken als ze een brood pakken. Bij kleinbrood gebruiken wij meestal tangen. Ik vind het ook slim om broodbeleg onder het brood te presenteren, Nutella, Lotus-speculoospasta, Bonne Maman-jam. Moesten wij in onze supermarkten ook eens doen."*

kaanse keten Albertsons uiteen. Een schuldenlast en weinig perspectief op herstel door omzetgroei leidden ertoe dat Albertsons uiteenviel. Een groot deel van de winkels van Albertsons en een hele reeks formules die nog een eigen naam hadden vanwege de regionale binding, kwam in handen van Supervalu. Het andere deel bleef Albertsons, maar de grote nieuwe aandeelhouder daarin werd investeringsmaatschappij Cerberus. De Albertsons-winkels van Supervalu werden daarna echter helemaal niet omgebouwd. Zo had je twee Albertsons-delen in de VS, supermarkten van Albertsons, Inc. en Albertsons Markets. Begin dit jaar echter verkocht Supervalu de Albertsons-winkels aan Cerberus, waardoor deze investeringsmaatschappij opeens de eigenaar is van alle supermarkten met die naam op de pui. Dat is in elk geval weer een stuk duidelijker, maar het suggereert ook dat zowel Albertsons als Supervalu tot de kwakkelende partijen van

de Amerikaanse supermarktspelers behoort. Ter illustratie: bij Supervalu vloog een jaar geleden de bestuursvoorzitter er nog uit, een voormalige Walmart-bestuurder die kennelijk niet aan de verwachtingen voldeed.

Albertsons moet intussen dus wat meer armslag hebben gekregen onder het regime van Cerberus. Want Albertsons heeft met die armslag weer United Supermarkets gekocht. Dus ook Market Street. Daarmee is deze formule ook weer onderdeel van een onderdeel van een investeringsmaatschappij. En Cerberus zal Albertsons, United Supermarkets, Amigos en Market Street niet willen behouden. En ook Jewel-Osco, Shaw's, Lucky Stores, Acme Markets en Star Markets niet, dat nu allemaal in die Albertsons-boedel zit. En dan slaan we voor het gemak de drogisterijen die ertussen hangen en die aan deze ketens gerelateerd zijn, even over.

De formules ogen daarmee allemaal wel leuk en

aardig, maar in deze carrousel van aan- en verkopen van ketens zitten investeringsmaatschappijen aan de knoppen. Cerberus zal uiteraard deze bonte verzameling willen verkopen, of in zijn geheel aan één partij of in delen aan meer partijen. De consolidatieslag in de Amerikaanse supermarktsector kan nog jaren doorgaan zo. Dus wie heeft er nu het meeste in de melk te brokkelen van Market Street? Steve Feinberg, een New Yorkse multimiljonair die de leidsman van Cerberus is. Een voormalige bankmedewerker die in de jaren negentig een investeringsmaatschappij begon. Over Feinberg is vooral bekend dat hij de publiciteit mijdt. Geen prestigieuze diners en première-avonden in smoking en poseren op rode lopers. Op internet heeft deze Feinberg eens weinig fijnzinnig hierover geuit: als hij ooit een van zijn directeuren of managers met een foto in een krant ziet staan, dan 'ontslaan we hem niet, we vermoorden hem. Dat is me de gevange-



*De vleeswarenafdeling. We weten het niet zeker, maar zo te zien legt Market Street weinig vers voorverpakt klaar en wacht het met portioneren totdat een klant erom vraagt. Dat vermoeden we, omdat we op deze foto maar liefst zes snijmachines zien en dan weten we nog niet of we ze wel allemaal hebben. Hemmes: "Dat is inderdaad uitzonderlijk veel, in supermarkten bij ons kom je tot hooguit twee snijmachines. Ook opvallend is juist een overeenkomst met de Nederlandse collega's: zoals bij ons, zien we hier nogal jonge mensen aan het werk. In de VS zie je doorgaans volwassen dames de vleeswaren afsnijden."*



Tussen de dkw-gangpaden en deze wand met vers en de rij diepvrieskisten staan twee 'demonstrateurs' op rij. Opvallend: geen demonstratrices, maar ..teurs'. En opvallend dat het er twee naast elkaar zijn.



Die 'living well specialist' zien we hier ook achter de kassacounter staan van de 'living well'-afdeling. Staat zelfs 'heart and soul' onder, waardoor je al snel ook gaat denken dat homeopathie en producten voor alternatieve geneeswijzen tot 'het assortiment' behoren.

Hemmes: "Ze maken van deze afdeling veel meer een drogisterij dan wel apotheek dan in onze supermarkten, door de signing en doordat iemand aangesteld is om uitleg te geven over het aanbod."



En toch ook weer een sushibar. Met een Nederlandse supermarktbril op onderscheidend, maar alle grote supermarktvestigingen in Texas en andere omliggende staten lijken dat als vast onderdeel te hebben. Hemmes: "Sushi is al jaren veel meer een onderdeel van het eten hier dan bij ons. Je ziet het nu in de Jumbo Foodmarkt en sinds kort bij de AH aan het Gelderlandplein in 'Adam. Dan nog, hier zijn de prijzen iets aangenamer."

Ook hier weer genoeg biologisch agf-aanbod, dat daarnaast ook nog uit de omgeving schijnt te komen. Maar wel weer een tractor als decoratie. Niet anders dan wat we in Trader Joe, Sprouts, Uptown etc., etc. zagen, helaas.

Hemmes: "Naar Amerikaanse maatstaven is de communicatie over lokaal en biologisch hier fris en redelijk modern. Die tractor is voor Amerikanen kennelijk synoniem met lokaal. Allerlei formules hanteren die in hun communicatie. Amerikanen hier in de Texaanse stad Allen zien ze bij wijze van spreken dagelijks over het land rondrijden. De koeling is ook hier zwart waardoor de producten er optimaal in uitkomen. Zeker met die perfecte verlichting op deze presentatie. Zie ook al die sauzen boven in de koeling. Prima presentatie van 'consumptiemoment!'"



nisstraf wel waard'. Hij geeft zijn mensen op dat punt geen enkele ruimte, zoveel is duidelijk. Van de andere kant is hij ook geen recht-toe, recht-aan 'bigbusinessbullebak', want hij heeft ook wel eens geopperd dat hij het beter zou vinden als al die New Yorkse investeringsmaatschappijen een maatje kleiner zouden zijn.

Op de loonlijst van Feinberg vinden we trouwens nog een bekende: Dan Quayle, ooit vice-president van de VS tussen 1989 en 1993, onder het tijdperk George Bush senior. Wij kennen Dan Quayle vooral van een genant voorval: toen Quayle een keer op een school was en voor de publiciteit spellingles gaf, vroeg hij een leerling 'potato' op het bord te schrijven. Het stond echter verkeerd in het lesboek, de leerling wist het beter dan het lesboek en schreef correct 'potato' op het bord. Waarna Quayle hem op grond van het lesboek verbeterde en er foutief 'potatoe' van maakte. Uitglijer van de toenmalig tweede man

van de VS. Het heeft de arme man nog jaren achtervolgd. Nou ja, als de mensen van Market Street het maar weten.

Wat vinden we op de site van Albertsons over de overname van United Supermarkets en Market Street? Een blogpagina met tal van Market

Street-klienten die allemaal aan een pr-dame van Albertsons vragen om Market Street vooral niet om te bouwen tot Albertsons. En die dame maar keer op keer bezweren dat dat géénszins het geval zal zijn.

De tijd zal het de klanten leren. ■

We hebben dit al eens eerder gezien, maar dat was 'ver van Market Street vandaan': in een Oostenrijkse Interspar. Hoe dan ook een uitgesproken manier om medewerkers aan de klant te binden. Opvallend: de geportretteerden dragen geen bedrijfskledij. En ook de indeling in functie is opmerkelijk: naast de general manager en store operations manager zien we een service manager en een market manager (bovenste rij). De onderste rij is net zo opvallend, met een 'living well specialist' (helemaal links) en een 'pharmacist in charge' (derde van links). Hemmes: "En wat te denken van een 'talent relations manager', nieuwe benaming voor human resources manager, of zoals vroeger gewoon personeelszaken?"

