

Programma



17 november 2021

jaargang 17

#57



- 14.05 **Service Excellence formule van Jumbo**
Rupert Parker Brady
- 14.45 Break
- 15.00 **Service Excellence formule van Jumbo | Q&A**
- 15.45 Break
- 16.00 **Service Excellence Maturity Model**
Jean-Pierre Thomassen
- 16.45 Einde



**RETAIL
DENKERS**

Rupert Parker Brady | Maarten Beernink

JUMBO
WIL ALTIJD WINNEN

**NIEUW
JUBILEUM-
EDITIE**

De 7 gouden ondernemersregels
van kruidenier Karel van Eerd



Dé gekroonde Service Excellence formule
Rupert Parker Brady, concept strateeg en publicist

100 JAAR

ZO'N 2.500 JUMBO VRACHTWAGENS

8 FOODMARKTEN



WEKELIJKS

9.000.000

KLANTEN

8 WINKELS
IN BELGIË



Ruim 680 winkels

3 GENERATIES

zo'n
100.000
medewerkers



43.000 producten <<

439 6 HUBS

PICK
UP ←

528
HOME
DELIVERY
LOCATIES



3 EFC'S
8 DC'S

16X

UITGEROEPEN TOT
BESTE SUPERMARKT
VAN HET JAAR

POINTS 7 Zekerheden

12 JUMBO CITY'S

JUMBO



DE LEUKSTE BOODSCHAP
Sinds
1921

100 JAAR

ONDERNEMERSCHAP & FAMILIE

Duo-interview met Karel & Frits van Eerd

WERKEN AAN NU VOOR LATER

ONZE
7 ZEKERHEDEN

Colette Claasterman-van Eerd
en 7 klanten over onze 7 Zekerheden

Manique Groenewoud-van Eerd over

HET JUMBO DNA

Het magazine met de leukste boodschap!

GEZOCHT: OUWE TAARTEN UIT 1921



HOERA
100
JAAR!

Sinds
1921

100
BOODSCHAPPEN
VOOR €1.-

**BECKERS FRIKANDELLEN,
RUNDVLEESKROKETTEN
OF HAMBURGERS**

Pak frikandellen 5 stuks of pak
rundvleeskroketten of hamburgers 4 stuks
1,04 - 2,08



DR. OETKER BISTRO

Alle soorten
Doos 250 gram

1,48 - 1,57



**JUMBO DIEPVRIES
AARDAPPELEN**

Schijfjes, wedges, Vlaamse frites of oven frites
Zak 600-1000 gram

1,39 - 1,59



UNOX GOOD NOODLES

Groente of kip
Beker 65 gram

1,28 - 1,38



JAN PANNENKOEKEN

Naturel of meergranen
Pak 8 stuks

2,23



IGLO SPINAZIE

Gehakt of à la crème
Pak 500 gram

1,12 - 1,35



**BONDUELLE
CRISPY MAIS**

Blikje 300 gram

1,57



**VERSTEGEN MIX VOOR
KIP OF PATAT&FRITES**

Potje 70-80 gram

1,57



WESTLAND SLAATJES

2 verpakkingen à 140 gram

1,56 - 1,98



**WIJKO SATÉSAUS KANT &
KLAAR OF GECONCENTREERD**

Pot 250 gram

1,37 - 1,77



**OLVARIT OF ORGANIX
KNIJPZAKJES**

M.u.v. grootverpakkingen
2 stuks

1,76 - 2,16






JUMI
- FOOD GR

30
DEP-

DE LEUKSTE BOODSCHAP
Sinds
1921







De Gouden ondernemersregels van Karel van Eerd

- Toon Leiderschap
- Denk Groot
- Wees zeer zuinig
- Durf te vernieuwen
- Blijf groeien
- Verwen de klant
- Breek nooit een belofte

1. Toon Leiderschap

“

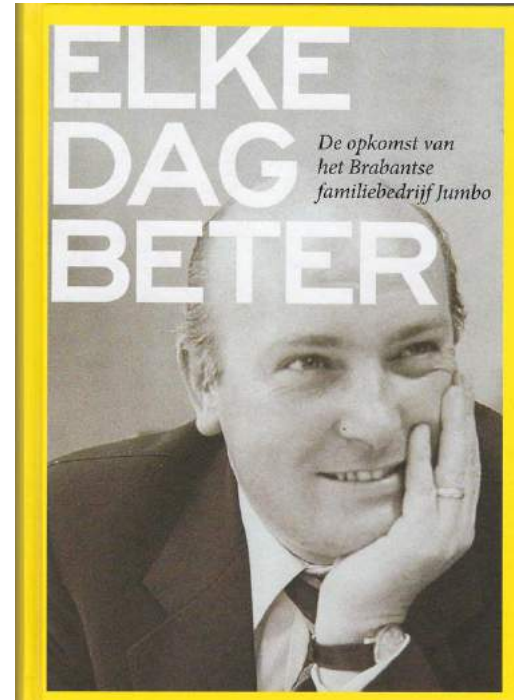
**Wanneer krijg ik heel
veel omzet? Door heel
veel klanten. En
wanneer krijg ik veel
klanten? Door je heel
erg te onderscheiden
en ze heel erg tevreden
te maken**



2. Denk groot

“

We zijn met klanten van Albert Heijn gaan praten en dat was de aanleiding om met de dagelijkse 7 Zekerheden te beginnen



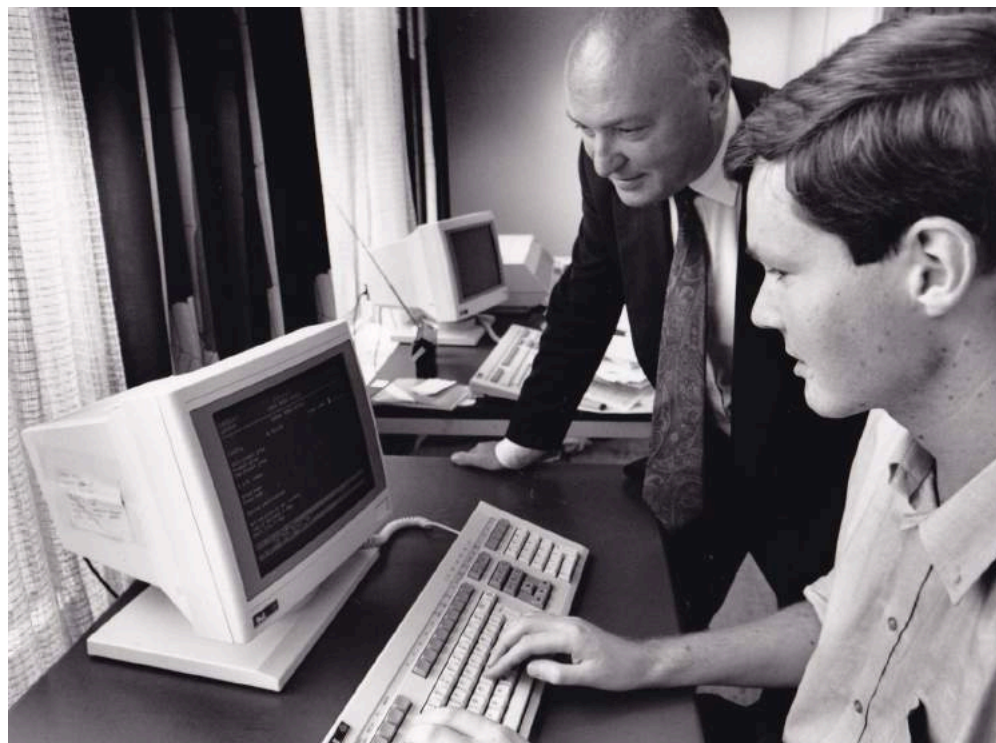
3. Wees zeer
zuinig

“

**Winst is niets, het is
alleen maar het gevolg
van een rekensom**



4. Durf te vernieuwen



5. Blijf groeien



6. Verwen de klant

“

Een spaarsysteem is niets anders dan loyaliteit van klanten richting een bedrijf. Het is gekunsteld en kost geld. Ik vind dat we het moeten omdraaien. Wij zijn loyaal naar onze klant en niet andersom



7. Breek nooit een belofte







**RETAIL
DENKERS**

Rupert Parker Brady | Maarten Beernink

JUMBO
WIL ALTIJD WINNEN

**NIEUW
JUBILEUM-
EDITIE**

De 7 gouden ondernemersregels
van kruidenier Karel van Eerd



Dé gekroonde Service Excellence formule
Rupert Parker Brady, concept strateeg en publicist



JUMBO

JUMBO

JUMBO

JUMBO

JUMBO

HOME
DOWN

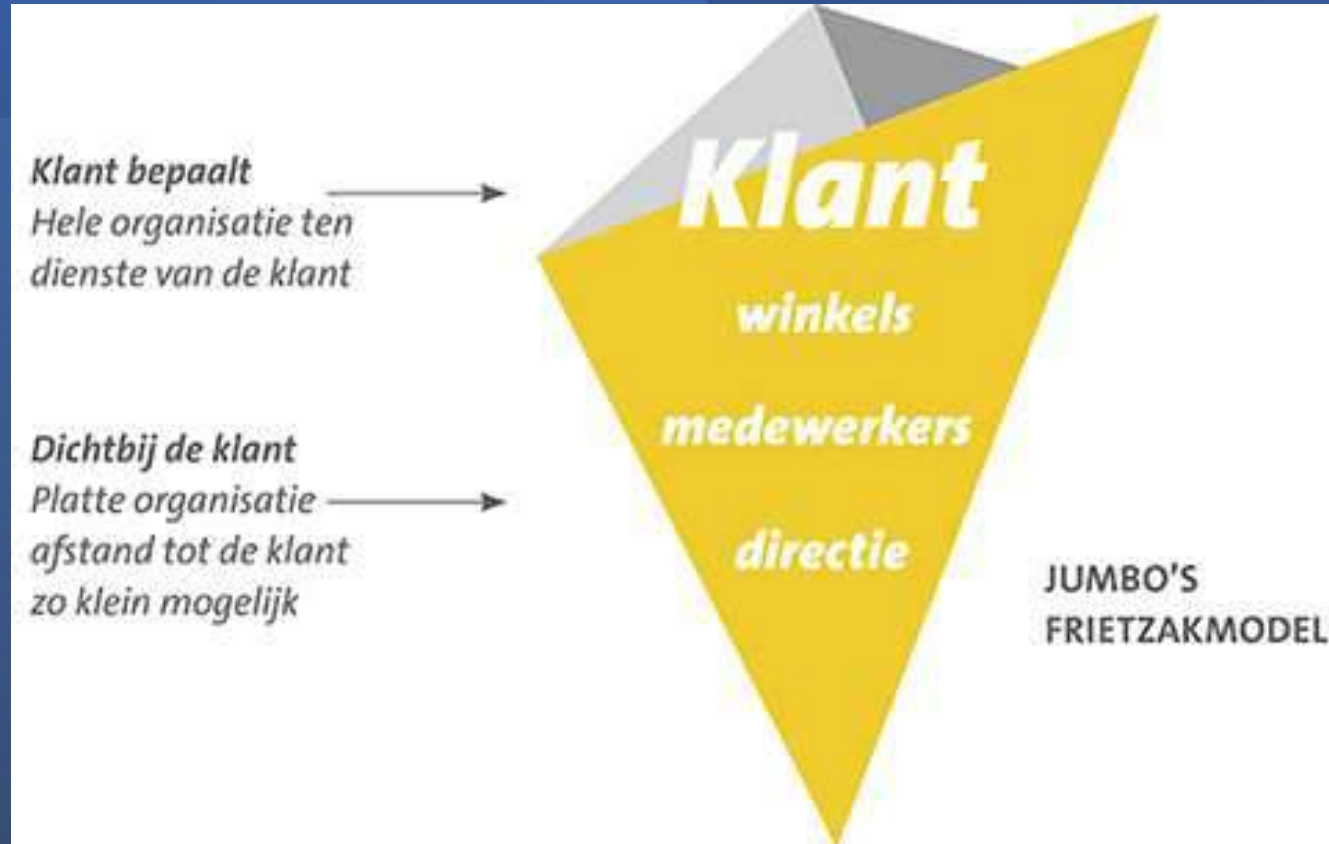
Samen **WINNEN**

Onder **Samen**

VOOR DE KLANT







EMOTIES

Emoties van vertrouwen, blijheid, positieve vooruitzichten en verrassing (wow).

Geen emoties bij 'basis op orde'.
Bij niet op orde: emoties van verdriet, afkeer, boosheid en angst.



BELEVING

Ze zetten drie stappen extra. Ze overtreffen of overstijgen zelfs mijn verwachtingen.

Ze kennen mij. Ik ben geen nummer. Ze nemen de tijd voor mij.

Ze doen niet moeilijk. Service is gemakkelijk. Ze gaan goed om met klachten.

Ze doen wat ze moeten doen. Ze komen afspraken na. Ze voldoen aan mijn verwachtingen.



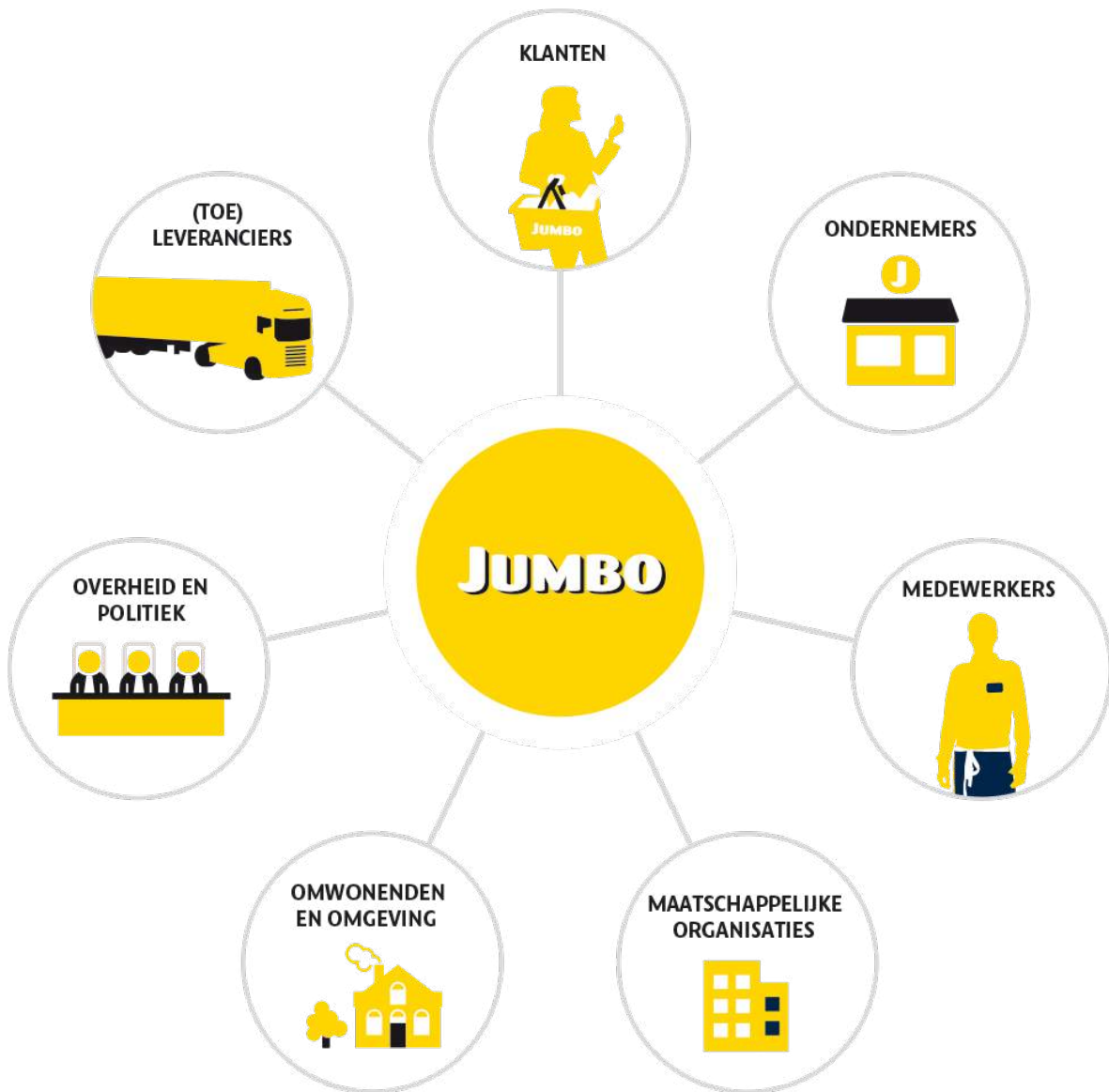
Strategisch
Meerjarenplan

“Unieke formule met
nog meer onderscheid
excellent uitgevoerd”



Dagelijkse
gang van
zaken





WAARDECREATIEMODEL

ONZE INVESTERINGEN

ALTIJD, OVERAL EN VOOR IEDEREEN

LEKKER EN GEZOND

AANDACHT VOOR LEEFOMGEVING

LEUKE WERKGEVER

GOEDE GOVERNANCE

ECONOMISCHE PRESTATIE

WAT DOEN WE?



WAT IS DE IMPACT?

ALTIJD, OVERAL EN VOOR IEDEREEN

- Prijs-kwaliteitverhouding: 72% van de klanten is tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding
- Marktaandeel: >21% marktaandeel

LEUKE WERKGEVER

- Arbeidsvoorwaarden en werkomgeving binnen de organisatie:
 - medewerkerstevredenheidsscore is 7
 - > 250.000 opleidingen, e-learning en trainingen
- Diversiteit en inclusie: 51% vrouw, 49% man

LEKKER EN GEZOND

- Lekkerere gezonde producten: 31% gezonde producten in assortiment
- Gezonde levensstijl: 0-meting in 2020

GOEDE GOVERNANCE

- Code Geel: > 61.000 geslaagden e-learning Code Geel

ECONOMISCHE PRESTATIE

- Consumentenomzet: € 8,682 miljard
- Genormaliseerde EBITDA: 9,3% van de jaarrekeningomzet

AANDACHT VOOR LEEFOMGEVING

- Voedselverspilling: 0-meting in 2020
- Verpakkingen en afval
 - 0-meting in 2020 op primaire verpakkingen
 - 2% reductie afvalstromen
- Dierenwelzijn:
 - 100% kip van Nieuwe Standaard Kip
 - 87% vers varkensvlees met keurmerk
 - 99,8% eieren met keurmerk
- Arbeidsomstandigheden in de keten:
 - 100% koffie met een keurmerk
 - 100% thee met een keurmerk
 - 100% chocolade met een keurmerk
- Duurzame keten:
 - 96% vis met een keurmerk
 - 100% Nederlandse groente en fruit Planetproof gecertificeerd
 - 48% zuivel met keurmerk
- Lokale betrokkenheid: 0-meting in 2020
- Energie en emissies:
 - 9% reductie CO₂ Footprint,
 - 5,3% energiebesparing

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Natuurlijk kapitaal

Menselijk kapitaal

Sociaal en relatie kapitaal

Intellectueel kapitaal

Financieel kapitaal

Geproduceerd kapitaal



Gezonder eten en leven

45%
gezonde producten
in huismerk-
assortiment



GEZONDE PRODUCTEN

In ruim 300
slagerijproducten
zout verlaagd dus
9.500 kg
minder zout!



Bewuster laten
drinken en ruim
6%
minder kcal/
100ml verkocht



GEZONDE LEVENSGESTIJL

> 50.000
downloads Jumbo
Foodcoach App



Producten met zorg voor mens, dier en milieu

ARBEIDSONMSTANDIGHEDEN IN DE KETEN

100%
koffie, thee,
chocolade en 95%
hazelnoten met
een keurmerk



99%
leveranciers
gecertificeerd
in hoog risico-
landen

5
projecten om arbeids-
omstandigheden in de
keten inzichtelijk te
krijgen en te verbeteren

DUURZAME KETEN

80%
drinkzuivel
met keurmerk



100%
Nederlandse AGF
met keurmerk



430
biologische producten
in huismerkassortiment

85%
duurzame
soja



100%
vis met keurmerk



95%
duurzame
palmolie



DIERENWELZIJK

98%
eieren met
keurmerk



99%
kip met
keurmerk



83%
varkensvlees
met keurmerk



100%
kalkoen met
keurmerk



DUURZAME KETEN

100%
Nederlandse groente en fruit
Planetproof gecertificeerd



350
biologische producten in
huismerkassortiment



96%
vis met een keurmerk



GEZONDE PRODUCTEN

100.000 kg
minder suiker
in ontbijtgranen



31%
gezonde
producten in
assortiment



VOEDSELVERSPILLING

> 300
winkels werken samen met de
voedselbanken



ARBEIDSONMSTANDIGHEDEN KETEN

100%
koffie, thee en chocolade met een
keurmerk



ENERGIE EN EMISSIES



5,3%
energie besparing
9%
reductie CO₂ uitstoot

DIVERSITEIT EN INCLUSIE



49%
man



51%
vrouw

ARBEIDSONMSTANDIGHEDEN ORGANISATIE

> 250.000
opleidingen,
trainingen en
e-learning



VERPAKKINGEN EN AFVAL

2%
reductie
afvalstromen



> 300
winkels zamelen
sinaasappel-
schillen in



LOKALE BETROKKENHEID

Introductie
5 Kleitskassa's



DIERENWELZIJK

100%
kip met een
keurmerk



99,8%
eieren met
een keurmerk



48%
zuivel met
een keurmerk

87% varken met een keurmerk

Stelling

De Service Excellence benadering van Jumbo met Klant op 1 is een voorbeeld voor mijn organisatie.



Stelling

Jumbo kijkt alleen nog maar naar de winstgevendheid per klant, niet per kanaal. Dat wil ik ook!



Stelling

Net als Jumbo verkopen we
ervaringen. We verkopen geen
diensten of producten.



Stelling

Het gaat om kippenvel, een glimlach en mensen bij elkaar brengen.



Vraag

Komen mensen voor jouw bedrijf op de eerste plaats? En voorzie je hen van een klantbeleving die er echt toe doet?



VAERHAAN

CHARCUTERIE

BEENHOUWERIJ

VERSKEUKEN



altijd de lekkerste
SPECIALITEITEN

259
RUNDER TARTAAR

100% RUGGALSGARANTIE
NIET MEERMAAL TOEGEBOT
WAGeningen

CHATEAU BRIAND

2.50
Chipo lata
URO'S GOEDKOPPER
GEHAKT
WORST & BURGERS

GRILL & GEMAK

100%
ALTO