Woolworths, Checkers, Pick n Pay? Lebensmittelmarkt-Giganten kämpfen um Ihre Kundenfrequenz

Woolworths war schon immer schwer zu schlagen, wenn es darum ging, qualitativ hochwertige Lebensmittel einzukaufen, aber es gibt Herausforderer in der Mall, die Ihre Kunden aus den Woolies-Läden in ihre eigenen locken würden. Und sie meinen es ernst.

Der Kult um die Woolies hat viele Jahre lang dazu geführt, dass wohlhabende Südafrikaner auf dem Heimweg von der Arbeit ihre Einkaufswagen mit feiner Kost füllen und sich an den Kassen anstellen, um gerne einen Aufpreis für Qualität zu zahlen. Dies ist die Gewohnheit vieler seit Jahren, sogar Jahrzehnten, seit Woolies mit großen Geschützen loszogen, um diesen Sektor des wachsenden Marktes in die Enge zu treiben, als sich Lebensmittel von einem bloßen Grundnahrungsmittel zu einem kulturellen Phänomen entwickelten. Aber jetzt wird der Kult herausgefordert, und Woolies muss auf seine gut polierten Lorbeeren blicken.

Eine Salve von Checkers

Mit Checkers, die eine High-End-Salve in das Terrain gestartet haben, das seit Jahrzehnten von Woolworths gehalten wird, und Pick n Pay, das ebenfalls in den Kampf einsteigt, indem es seine Geschäfte in unter- und höherwertige Marken aufteilt, geht es aufwärts für Kunden, die stilvolle Gerichte für ihre Küchenschränke und Kühlschränke suchen.

Dass wir sogar einen Spitznamen für unseren schicken Lebensmittelladen unserer Wahl haben – Woolies – macht es für beide Herausforderer zu einem noch höheren Berg, den es zu erklimmen gilt. Aber Junge, sie meinen es ernst, mit Millionen, die in die Einrichtung auffälliger Lebensmittelabteilungen in ihren neu gebauten Läden oder anderen, die renoviert wurden und werden, gesteckt werden. Ein Faktor, mit dem sowohl Checkers als auch Pick n Pay zu kämpfen haben, ist die loyale Bindung, die Woolies zu seinem Kundenstamm hat. Viele lassen sich nicht so leicht wegschnappen.

Vorhang auf für den Schauplatz der Schlacht

Betreten Sie von der linken Bühne Checkers FreshX und von der rechten Bühne eine neu konzipierte Pick n Pay-Marke. Im Mittelpunkt steht Woolworths, dessen erstklassige Woolworths Food-Läden in vielen High-End-Einkaufszentren nicht zu übersehen sind, und auch sie haben in ihren neueren Gewändern eine intelligente Renovierung erhalten.

Wenn ein Geschäft, das in "Pick n Pay" umbenannt wurde, wie das Gleiche klingt, ist der Unterschied folgender: Die Marke Pick n Pay, die nicht qualifiziert ist, bezeichnet jetzt das obere Ende ihres Angebots, während das untere Ende in Pick n Pay QualiSave umbenannt wird. "Pick n Pay" bezieht sich ab sofort auf die Kernmarke, die auf eine höhere Ebene gehoben wurde. Die Absicht mit diesem Nachnamen (QualiSave) ist es, sowohl das Konzept

niedrigerer Preise als auch das Qualitätsversprechen für diese niedrigeren Preise zu verkörpern. Pick n Pay sagt uns also nicht, dass QualiSave unbedingt eine geringere Qualität bedeutet; Es ist die Preiskomponente, die sie betonen.

Es wäre schwer zu glauben, dass die Aufspaltung von Pick n Pay in Pick n Pay und QualiSave keine Reaktion darauf ist, dass Checkers 2016 seine Checkers FreshX eingeführt hat, die mit Bravour auf der Bildfläche erschienen ist und schnell wächst und ehrlich gesagt ziemlich umwerfend aussieht. Es heißt, dass diese Marke die Aufmerksamkeit einiger derjenigen auf sich gezogen hat, die schon immer Woolies für dieses End-of-the-Food-Shop-Milieu bevorzugt haben.

Dieser Spitzname steht für Loyalität

Aber Woolies ist ein schwer zu schlagender Keks. Dieser Spitzname steht für Loyalität, und das ist eine menschliche Eigenschaft, die wir mit Stoizismus und Stolz schätzen und festhalten. Können die anderen damit umgehen und gewinnen? Oder gibt es genug Kunden, um herumzulaufen? Wird die Kundenfrequenz einer Marke sinken?

Die drei Marken unterscheiden sich in der breiteren Palette der Waren, die in diesem Bereich ihrer Geschäfte angeboten werden. Es war einmal eine Zeit, da gingen die Hauptkonkurrenten, Checkers und Pick n Pay (nicht unbedingt in dieser Reihenfolge), ihrem Geschäft nach, indem sie mit Preissenkungen, Sonderangeboten und heller und farbenfroher Werbung um Ihre Kunden wetteiferten. Es gab keinen offensichtlichen Wettbewerb um die Spitze des Marktes, der neben Karotten und Zwiebeln auch Pastinaken und Knollensellerie und neben Seehecht und Fischstäbchen auch Jakobsmuscheln und Venusmuscheln anbieten würde.

Es gibt einen Faktor, der den Unterschied ausmachen könnte: Checkers hat seine Marke FreshX eingeführt, die eine Mischung aus dem Angebot von Checkers und Pick n Pay ist – eine Lebensmittelabteilung neben Gängen mit alltäglichen Haushaltswaren, Toilettenartikeln und dergleichen – und den ausgefallenen Lebensmitteln, für die wir Woolworths schon lange gedankt haben.

Eine Sache, die Woolies noch nie gemacht hat

Auch Pick n Pay trat an diesem Ende in den Kampf ein und teilte seine Filialen in zwei verschiedene Marken auf. Sowohl Pick n Pay als auch Checkers tun mit ihren neuen gehobenen Läden etwas, was Woolworths noch nie getan hat: Sie haben immer noch mehrere Gänge mit normalen Haushaltswaren in den restlichen neuen Supermarkträumen. Das bedeutet, dass Sie im Gegensatz zu Woolworths hochwertige Lebensmittel einkaufen und auch den Rest Ihres Haushalts erledigen können, und das alles in einer Filiale einer dieser beiden Ketten. Hände hoch für alle, die üblicherweise sowohl bei Woolies als auch in dem einen oder anderen der anderen Läden einkaufen? Und müssen Sie das auch dann noch tun, wenn Sie jetzt entweder zu Checkers FreshX oder zu Pick n Pay restyled wechseln? Das ist der Kern des Kampfes um Ihre Kundenfrequenz.

Als Beobachter habe ich den Eindruck, dass Pick n Pay einen Takt verpasst hat, indem es den alten Namen nicht leicht angepasst hat. Es ist bekannt, dass die Mitarbeiter die High-End-Marke als Pick n Pay "blau" bezeichnen, was eine ausgezeichnete Idee ist, die anscheinend

nicht offiziell gemacht wurde. Es hätte die Unterscheidung nachdrücklich deutlich gemacht. Die interne Bezeichnung "blau" unterscheidet es von dem "roten", das die Marke QualiSave im unteren Preissegment kennzeichnet.

Darüber hinaus haben Sie die Wahl, ob Sie das hochwertige Essensangebot bei Pick n Pay gegenüber Checkers oder bei Checkers gegenüber Pick n Pay bevorzugen. Bei genauerem Hinsehen scheint klar zu sein, dass sich die Marke FreshX von Checkers dem Sortiment und der Qualität von Woolworths angenähert hat, während Pick n Pay neben vielen regulären Marken einige ausgefallene Linien eingeführt hat, und das alles in einer luxuriöser eingerichteten Ladenumgebung. Das ist nicht verwunderlich, denn Pick n Pay hat immer wieder deutlich gemacht, dass es mit seinen Sortimenten und den immer wieder versprochenen niedrigeren Preisen besonders wettbewerbsfähig ist. Das könnte sich also im Kampf um den Fußball zu Gunsten der Kette auswirken. In einem Umfeld, in dem das Geld so knapp ist wie jetzt, könnte Pick n Pay allein in diesem Punkt den Kampf gewinnen.

Um einen Eindruck davon zu bekommen, wie die drei Marken funktionieren, sozusagen vor Ort, checkte ich im Boardwalk Hotel in Gqeberha ein, das an die neue Boardwalk Mall direkt gegenüber vom Meer angeschlossen ist. Das Einkaufszentrum hat Filialen von allen drei Geschäften, um die es hier geht, und ich habe in jedem von ihnen Zeit damit verbracht, Vergleiche anzustellen. Hier ist, was ich gefunden habe:

Dame

Wenn Sie eintreten, betreten Sie die Gemüseabteilung mit all ihrer Frische und ihren leuchtenden Farben, und das ist eine gewinnbringende Wahl. Aber noch besser ist, dass direkt gegenüber dem Eingang eine schöne Auswahl an Blumen zum Verkauf steht. Es ist so angenehm und einladend, wie man es sich nur wünschen kann. Ich spürte, wie sich meine Stimmung hob, selbst als ich mich hineinwagte. Es gibt sogar einen flotten Oldtimer-VW Kombi mit Gemüse im Heck. Ein Design-Triumph. Irgendwo darin befinden sich Shaddock-Pomelos, die den Zitrusliebhaber faszinieren. Es entsteht der Eindruck von Anstrengung und Überlegung.

Über diesen Abschnitt hinaus spricht noch viel mehr das Auge und die Sinne an.

Überall gibt es Auslagen des eigenen Forest and Feast-Sortiments, das Zutaten von asiatischer Braai-Sauce und Habanero-Sauce bis hin zu Eukalyptus- und Wildblumenhonig, 100 % reinem Ahornsirup und Caponata-Gläsern umfasst. Das Angebot ist sehr umfangreich.

Cross-Merchandising ist überall, genau wie bei Pick n Pay. Wo Schinken ist, gibt es auch Senf, wo Rindfleisch und Koteletts sind, gibt es Saucen. Du siehst das eine und dein Auge fällt auf das andere; Haben wir Senf zu Hause? Ich bin mir nicht sicher, nehmen wir ein Glas.

Ein Bereich, in dem Checkers deutlich besser ist, ist das Käsesortiment. Sie schlagen die beiden anderen Läden in diesem und auch in den Wurstwaren. Der Unterschied zwischen dem Umfang des Charcuterie-Sektors bei Checkers und den beiden anderen Filialen ist bemerkenswert. Wird sich das alles tatsächlich verkaufen? Nun, das mag ein Faktor sein, von dem Woolworths mit seinem viel begrenzteren Sortiment etwas weiß. Aber für den Kunden ist es ein großer Gewinn. Und das Schöne an Charcuterie ist ihre Langlebigkeit, was vielleicht der Grund dafür ist, dass Checkers diesen Weg gewählt hat.

Frischfisch? Checkers FreshX hat es, Pick n Pay (in dieser Filiale) nicht. Checkers ist auch diejenige, die gefrorene Muscheln, Gelbflossenthunfisch, Jakobsmuscheln und dergleichen enthält. Die Sortimente an gefrorenem Fisch und anderen gefrorenen Meeresfrüchten bei Woolies und Checkers sind insgesamt ziemlich gleichmäßig aufeinander abgestimmt.

Das sagt Checkers selbst: "Beim Besuch einer Checkers FreshX-Filiale erleben die Kunden eine erstklassige Gourmet-Reise über eine große Auswahl an Spezialitätenabteilungen im Geschäft, wie z. B. Käsedelikatessen, Bäckerei, Metzgerei, Weinhandlung, Café und Sushi-, Pizza- oder Burger-Bars, die ihnen die Möglichkeit geben, Produkte vor dem Kauf zu riechen, zu fühlen und oft auch zu probieren. Darüber hinaus richtet sich die breite Palette exklusiver Eigenmarken wie Forage & Feast, Simple Truth und Oh My Goodness! an gesundheitsbewusste und convenience-orientierte Verbraucher jeden Alters."

Die Supermärkte im neuen Look bieten "eine aufgeräumte Umgebung, breitere Gänge und nahtlose Böden für ein ruhigeres Einkaufserlebnis, mit einem Ladenlayout, das so gestaltet wurde, dass es für die Kunden mühelos ist, Lebensmittel zu finden, die ihrem Lebensstil und ihren Ernährungsbedürfnissen entsprechen".

Ich war überrascht, als ich erfuhr, dass der erste FreshX-Store bereits 2016 in der Mall of Africa eröffnet wurde. Zum 1. Januar 2023 sei das Checkers FreshX-Format auf 77 Filialen aufgestockt worden, und es sei geplant, weitere Checkers-Filialen auf das neue Format umzustellen. Da sie wussten, dass ich insbesondere den Laden Boardwalk, Gqeberha, besuchte, antworteten sie auf meine Fragen:

"Der erste FreshX Concept Store wurde im April 2016 in der Mall of Africa eröffnet. Bis zum Ende des Geschäftsjahres 2022 (Juli 2021 bis Juni 2022) war das Checkers FreshX-Format auf 59 Filialen angewachsen, und es ist geplant, weitere Checkers-Filialen auf das neue Format umzustellen.

"Der erste Checkers FreshX-Supermarkt am Ostkap wurde im September 2022 eröffnet und hat 138 neue Arbeitsplätze in Gqeberha geschaffen. Das einzigartige Einkaufserlebnis der gehobenen Klasse in der Checkers FreshX Boardwalk Mall umfasst: eine Fischtheke mit einer großen Auswahl an Meeresfrüchten, darunter frische Austern, ganze Garnelen (gereinigt), gezüchteten Wolfsbarsch und Abalone; eine Sushi-Bar; eine Bäckerei mit handwerklich hergestelltem Brot und einer raffinierten Auswahl an Süßwaren und Luxuskuchen von Soet Cakes; Steinofenpizza; eine Auswahl an Fleisch und Gemüse, die fachmännisch auf einem importierten Rodizio-Grill zubereitet werden; ein Fleischmarkt mit Freilandhühnern und Restaurantqualität Steak; frisches Obst, Gemüse und Blumen; ein ausländisches Café; exklusive Eigenmarken wie Forage & Feast und Simple Truth, gereinigtes Wasser aus dem Hahn und eine Geldmarkttheke.

Pick n Pay

Eines der ersten Dinge, die Sie sehen, wenn Sie hereinkommen, sind Birnen und Äpfel, wie mögen Sie sie? Pink Lady, Starking, Golden Delicious, Cripps Pink, Honey Red, Cripps Red, Fuji und noch mehr. Es ist, als würden sie sagen, komm her, um Abwechslung zu haben, und komm und schau, was wir sonst noch für dich haben. Das Fleisch wird ordentlich angerichtet und es gibt auch Wagyu-Rindfleisch.

Cross-Merchandising ist der Schlüssel zum Ansatz, wie es auch bei Checkers der Fall ist. Es ist überall offensichtlich, und ein wichtiger Teil des PnP-Ansatzes besteht darin, Feature-Abschnitte zu haben, in denen bestimmte Waren wie Kekse, Kaffee, Pralinen usw. gezeigt werden. Der Blick wird auf sie gelenkt und dann auf das Ausmaß, das sie in jeder Kategorie anbieten. Sie werden dadurch sicher ein paar zusätzliche Dinge in den Einkaufswagen legen.

Cross-Merchandising bei Pick n Pay. (Fotos und Komposition: Tony Jackman)

Pick n Pay selbst erklärt das Konzept wie folgt: "Die Geschäfte, die wir jetzt haben, sind Pick n Pay (anspruchsvolleres Einkaufserlebnis, Käufer mit mittlerem bis höherem Einkommen) und Pick n Pay QualiSave (niedrigere Preise und hervorragende Qualität für Kunden mit niedrigem bis mittlerem Einkommen).

Die Kette behauptet, 18.000 Produkte in ihrem Lebensmittelsektor zu haben, den sie als "Shop in a Shop"-Erlebnis bezeichnen. Die Filialen verfügen jetzt über eine Kaffeebar und "die Kunden werden im Geschäft mit einer Fülle von frischem Obst und Gemüse, geräumigen Gängen und kreativen und kuratierten Produktpräsentationen begrüßt, die passend zur Jahreszeit oder zu den Feiertagen passen", was den Ansatz von Checkers FreshX widerspiegelt. Es ist deutlich zu erkennen, dass der Wettbewerb hart und gewollt ist. Vergleichen Sie einfach die beiden Marken: Pick n Pay hat seine Crafted Collection von PnP, Checkers seine Forage und Feast, die angeblich die Zustimmung von Jan Hendrik van der Westhuizen haben, was nicht unbedingt bedeutet, dass er die Produkte entwickelt hat. Es ist schwer zu glauben, dass man bei der Planung dieser Sortimente nicht dem anderen gefolgt ist, insbesondere bei den Etiketten, die sich in Stil und Denkweise ähneln, auch wenn sich Farben und Schriftarten unterscheiden.

Die hauseigene Metzgerei verfügt über eine umfangreiche Fleischauswahl, die stilvoll angerichtet ist. Es gibt Wagyu-Rindfleisch und trocken gereiftes Fleisch. Die Käseauswahl scheint ziemlich groß zu sein, aber bei genauerem Hinsehen ist die Auswahl nicht annähernd so groß wie bei Checkers Fresh X. Es befindet sich in der Nähe der Weinabteilung, was Sinn macht.

Es gibt das, was sie ein "Theater" in der Bäckerei nennen (das Angebot ist beeindruckend, darunter handwerklich hergestelltes Brot, Croissants und Kuchen, die alle im Haus hergestellt werden) Die Mitarbeiter der Bäckerei sind die ersten, die morgens um 4 Uhr morgens hereinkommen.

Und die Crafted Collection by PnP-Reihe ist überall, weit entfernt von der alten No-Name-Marke früherer Inkarnationen. "Die Produktpalette reicht von mit Fynbos angereicherten nativen Olivenölen und rauchigem Tomatenketchup bis hin zu frischen Produkten wie Aufschnitt und Wintersuppen sowie einem kompletten Sortiment an Pralinenschachteln, Mürbeteig und Premium-Tees", lautet das Versprechen.

Ihr Blick wird auf besondere Abschnitte gelenkt. (Fotos und Komposition: Tony Jackman)

Es gibt ein "Livewell"-Sortiment, ein pflanzliches Angebot und ein PnP Kidz-Sortiment.

"Allein im vergangenen Jahr haben wir über 1.000 neue Eigenmarkenprodukte auf den Markt gebracht, um Innovationen voranzutreiben und die Kundenbedürfnisse zu erfüllen, und

weitere 1.000 sollen im kommenden Jahr auf den Markt kommen", sagt Pick n Pay. "Das neue 'Innovations'-Sortiment sorgt bei den Kunden für große Begeisterung, da viele der Produkte neu in den südafrikanischen Regalen sind, aber vor Ort hergestellt werden. Zu den Produkten gehören Kaviar-Limetten, Tatayoyo-Paprika, violetter Rosenkohl, honigrote Äpfel und lila Edelstein-Süßkartoffeln. Viele davon gibt es exklusiv bei Pick n Pay, und Feinschmecker freuen sich sehr über die aufregende neue Vielfalt."

Woolworths

Die Botschaft beginnt schon am Eingang: "Der ganze Geschmack; Nichts von der Anstrengung." Das zieht sich durch den ganzen Laden. "Gutes Leben beginnt mit guter Ernährung. Finden Sie die Lebensmittel, die Sie brauchen, um gut zu leben", und es gibt Unterkategorien: "eine bunte Vielfalt an nachhaltig angebautem Obst und Gemüse"; "Fleisch aus Freilandhaltung, das nie mit routinemäßigen Antibiotika oder Wachstumsstimulanzien behandelt wurde"; "Fisch und Meeresfrüchte aus verantwortungsvollen Quellen, die vom Bauernhof bis zum Regal gekühlt und sorgfältig gehandhabt werden"; "eine breite Palette gesunder Fette"; "Lebensmittel, die mit weniger gesättigten Fettsäuren, mit weniger Zucker und Salz, ohne MNG, Tartrazin oder Azofarbstoffe hergestellt werden".

Woolies ist sich darüber im Klaren, was es anbietet. Es ist die am besten definierte der drei Ladenketten.

Und es gibt noch mehr: "auf eine Null-Zukunft hinarbeiten"; "90 % unserer Produkte werden in Südafrika angebaut"; Das Gleiche gilt für Blumen und Pflanzen.

Der Unterschied? "Bevor wir unser Obst und Gemüse ernten, wählen wir unsere Landwirte aus. Sie sind genauso besessen von Qualität wie wir."

Ihr Sortiment an gefrorenem Fisch ist hervorragend, obwohl ein direkter Vergleich mit Checkers darauf hindeutet, dass sie in dieser Hinsicht gleichwertig sind. Ich entdeckte Regenbogenforelle mit Zitrone und Kräutern, norwegischen Chili- und Limettenlachs, Teriyaki-Lachs-"Dampfgarer", Zitronen-Dill-halbe norwegische Lachsseite, Gelbflossen-Thunfisch, und anderswo gab es panko-zerbröselte Hähnchenbrust, pflanzliche Protein-Burger-Patties, Angus-Rindfleisch, obwohl ich kein Wagyu fand.

Ausgezeichnete gefrorene Meeresfrüchte bei Woolies. (Fotos und Komposition: Tony Jackman)

Die Gemüseabteilung bei Woolworths ist seit langem beeindruckend und es ist der Laden, in dem Sie am ehesten die saisonalen Zutaten finden, die den Unterschied ausmachen, ob Pastinaken oder Spargel, Knollensellerie oder Artischocken. Sie können sogar Mini-Gänseblümchen kaufen, um Ihre Salate damit zu garnieren.

Du kannst sogar essbare Gänseblümchen kaufen. (Fotos und Komposition: Tony Jackman)

Ironischerweise sind es die anderen Dinge, die den Unterschied zwischen Woolies auf der einen Seite und Pick n Pay und Checkers auf der anderen Seite ausmachen: die Haushaltswaren, die wir alle kaufen müssen. In den beiden letztgenannten Fällen können Sie den gesamten Shop in einem Geschäft erledigen. Aber nicht bei Woolies, wo der Hausrat schon immer begrenzter war.

Checkers hat die Formel genau richtig. In einem Laden können Sie aus den wirklich erstklassigen Lebensmittelgängen herausgehen und in den nächsten langen Gängen finden Sie alle anderen Leckereien, die Sie kaufen, in der Fülle, an die Sie gewöhnt sind.