

Cijfers en Trends scan

Conclusies

Bij uitzondering zijn berichten uit de branche zo opmerkelijk dat deze integraal moeten worden weergegeven. Dat kost wat ruimte voor verdere opinie maar dan krijg je ook wat. Onderstaand het persbericht van leverancier Office Depot dat op 29 juli 2013 openbaar werd gemaakt.

Office Depot vergelijkt huismerk met de A-merken
Huismerkproducten hebben volgens benchmark even goede kwaliteit.

Office Depot, de internationale leverancier van kantoorartikelen en –diensten, heeft de kwaliteit van haar markeerstiften, zelfklevende memoblaadjes en batterijen laten testen met als doel haar klanten beter te kunnen informeren. Hoewel de leverancier de kwaliteit van al haar producten laat testen door externe partijen, zijn nu specifiek merkprestaties vergeleken. Uit de resultaten van het onderzoek, dat werd uitgevoerd door twee onafhankelijke laboratoria, blijkt dat de kwaliteit van Office Depot's huismerken minstens even goed is als die van grote merken.

Voor het kwaliteitsonderzoek liet Office Depot de markeerstiften van Niceday, een huismerk van Office Depot, en die van verschillende A-merken testen in diverse gebruikssituaties. Hieruit bleek onder andere dat de markeerstiften van Niceday vier keer minder snel uitdrogen dan die van bekende merken. Op gebied van vegen, vlekken en de schrijflengte behoren de markeerstiften van Niceday en Office Depot's luxe merk Foray tot de top drie. Ook de zelfklevende memoblaadjes van Office Depot en Niceday werden aan een benchmark onderworpen, en blijken even goed te presteren als de A-merken. De memoblaadjes blijven zeer goed plakken op diverse ondergronden, zelfs als ze regelmatig worden verplaatst. Een andere test werd uitgevoerd naar de kwaliteit van drie typen batterijen (AAA, AA, 9V). Ativa Longlife, het exclusieve merk van Office Depot, bleek daarbij een zeer goede prijs-kwaliteitverhouding te bieden.

“Mensen hebben de neiging om te denken dat huismerken synoniem staan voor een mindere kwaliteit. Uit de benchmarktests blijkt echter dat huismerkartikelen een goed alternatief vormen”, legt Susana Marambio, Marketing Manager Own Brand Europe bij Office Depot, uit. Onder huismerken als Office Depot en Niceday biedt de kantoorartikelenleverancier een breed scala aan producten aan. “Tot nu toe konden onze klanten eenvoudig de producten in ons assortiment vergelijken op het gebied van prijs en milieuvriendelijkheid. Dankzij dit onderzoek kunnen we hen nu ook objectieve informatie geven over de kwaliteit ervan. Op die manier willen we onze klanten nog beter ondersteunen bij het maken van hun keuzes”, besluit Marambio.

De feiten en trends omtrent huismerken zijn ons bekend, zij worden besproken in vrijwel ieder rapport welke door ons voor een van onze opdrachtgevers wordt opgesteld.

Bovenstaand bericht is om meerdere berichten opmerkelijk. Ten eerste is de invalshoek anders, het kwaliteitsaspect wordt prominent gemaakt. Ten tweede omdat het een bericht is wat nogal wat vragen oproept. De volgende vragen zijn dan ook schriftelijk aan Office Depot voorgelegd:

1. Welk onderzoek ligt aan deze berichtgeving ten grondslag.
2. Is het onderzoek openbaar. (Gezien de melding in de berichtgeving "Dankzij dit onderzoek kunnen we hen nu ook objectieve informatie geven" zou dit logisch zijn).

Als het onderzoek niet openbaar is dan hebben wij in eerste instantie de volgende vragen:

1. Welke twee onafhankelijke laboratoria hebben welke producten onderzocht.
2. Met welke merkproducten zijn de producten direct vergeleken.
3. Hoeveel producten uit het assortiment zijn vergeleken en wat is de omvang (aantal verschillende producten) van het huismerkassortiment.

De antwoorden hebben wij tot op heden niet ontvangen. Het onderzoek is dus niet direct paraat of misschien alleen beschikbaar als "objectieve informatie aan klanten" wordt gegeven.

Logischerwijs kunnen wij op dit moment dus niets zeggen over het onderzoek en de conclusies die hieruit door Office Depot zijn getrokken. Naar onze mening is dit soort berichtgeving wel laakbaar. De branchevereniging Office World heeft daar geen moeite zo blijkt. Als één van de weinige vermelde nieuwsberichten uit de branche wordt er op de website van de vereniging melding van het Office Depot bericht gemaakt. Je zou als merkleverancier maar jarenlang lid zijn (geweest), dan hoef je geen rapport te lezen om conclusies trekken.