

# boeken&studies

Ubel Zuiderveld – **McSucces**, Uitgeverij UZ/holders Media, 194 blz. €19,50

Twintig jaar volgde de auteur McDonalds en dan hebben we het niet over het eten. **McSucces** gaat over McMarketing, McSysteem, McJobs en McManagement. De hele McMethode wordt in dit boek uit de doeken gedaan. Als je na deze eerste zinnen ook zo'n raar gevoel hebt, zet je daar dan overheen.

Dit boek is een geweldige case-study van een bedrijf dat veel complexer is dan wij denken. Het product van McDonalds is helemaal geen eten, maar gemak, gewoonte en snelheid. Het hele McSysteem is daarop ingericht. Of beter gezegd, teruggebracht tot deze kern.

McDonalds is niet goedkoop en het prijsbeleid blijkt bovendien zeer crisisbestendig. Zoals gezegd, het gaat niet over eten, maar over McBeleving. En dat zit heel diep in de genen van de big M. Zuiderveld laat zien dat beleving bij McDonalds al bestond voordat het woord 'beleviseconomie' was uitgevonden.

Het hoofdstuk over de klant is voor veel bedrijven verplichte kost. Loyaliteit door gewoonte; effectief klachtenmanagement en niet in het defensief gaan bij kritiek. Het McSysteem vangt het allemaal op omdat de klant

echt centraal staat.

Maar ook McDonalds kende moeilijke tijden waarin het onverwacht snel bergaf ging. Aanvallen op de vele plastic verpakkingen werden gevolgd door nog meer aanvallen op de te grote porties. Het bedrijf werd transparanter en duurzamer.

Je hoeft er niet te eten. Je hoeft het bedrijf ook niet sympathiek te vinden. Maar Zuiderveld toont overtuigend aan dat het een topprestatie is om succes op succes te stapelen, al meer dan zestig jaar. Als lezer zit je van dit boek lekker vol, hoewel het geen moment over eten gaat.

ERIK PRINS

