

Ook Belgische Quick-restaurants lijden onder dood Franse tiener

De dood van een Franse tiener na het eten van een besmette hamburger in een Quick in Frankrijk laat ook zijn sporen na in de Belgische vestigingen. ‘Ook wij hebben inderdaad een daling van onze omzet vastgesteld’, zegt Rudy Hulsman van Quick Belux.

In de Franse krant *Le Parisien* had de Franse directie al toegegeven dat de omzet in de Quick van Avignon – waar de 14-jarige Benjamin Orset op 22 januari de fatale hamburger at – sinds het ongeval met 30 procent was teruggelopen. Bovendien zou ook elders in Frankrijk sprake zijn van een daling van het aantal klanten. ‘Maar die is minder groot’, klonk het.

En nu blijkt dus ook in ons land

een daling van de omzet te zijn. ‘Maar die is minder drastisch dan in Frankrijk’, zegt Rudy Hulsman, algemeen directeur van Quick Belux. Een exact cijfer wil Hulsman niet geven.

De directeur benadrukt bovendien dat Quick Belux meteen na het voorval zijn kwaliteitscontroles nog heeft opgevoerd en dat het personeel een nieuwe opleiding zal krijgen.

Imagoschade

Maar de schade voor Quick is uiteraard groter dan alleen maar de omzetzdaling. Ook het imago van de hamburgerketen lijdt eronder. ‘In de reacties op het voorval mis ik vooral de empathie met de klant’, reageert de Gentse communicatiespecialist Hugo Marynissen, momenteel

bezig met een doctoraatsonderzoek over crisiscommunicatie aan Cranfield University.

‘Er zijn wel meer bedrijven in datzelfde bedje ziek’, zegt Marynissen. ‘Bij een crisis blijven ze maar denken én communiceren vanuit hun eigen positie, in plaats van zich in de plaats van hun klanten te stellen. Nu lijkt het wel alsof Quick de klant gewoon vraagt: *Vertrouw ons*. Maar daarmee bezweer je de angst van de klant natuurlijk niet.’

Volgens de communicatiespecialist moet je eerst toegeven dat er inderdaad fouten zijn gemaakt. ‘En daar bied je dan je welgemeende excuses voor aan. Pas dan kan je het hebben over de maatregelen die je neemt om zulke pijnlijke voorvallen in de toekomst te vermijden.’ (KRS)