

Eigenlijk is de winkel van Amazon gevestigd op een nogal afgelegen plekje op de derde verdieping van het winkelcentrum aan Central Park in New York. Toch loopt het zonder overdrijving storm bij Amazon Books. We bezoeken een van de eerste zeven fysieke winkels van de internetretailer met de vraag of het bedrijf zo toekomstbestendig is als veel beleggers denken. Binnen is het alsof je met groepjes andere geïnteresseerden het wereldwijde web opwandelt. De boeken staan uitgestald met de kaft naar voren, net als op de website van Amazon. Overall worden boeken aangeprezen aan de hand van verkoopcijfers op het web en aanbevelingen van lezers. Tussen de schappen worden klanten geprikkeld om de nieuwste technologie van Amazon aan te schaffen en vooral een abonnement af te sluiten voor 99 dollar per jaar.

Klanten worden feitelijk voor het blok gezet, erkent een medewerker. De boeken worden bewust verkocht voor de adviesprijs die vaak wel twee keer zo hoog is als de prijs die een klant met Amazon Prime-abonnement betaalt. "Sommige klanten betalen die prijs", zegt de medewerker. "Maar de meesten halen we daarmee over tot het afsluiten van een abonnement met al zijn voordelen." Het raakt de kern van de nieuwe, succesvolle strategie van het beursgenoteerde conglomeraat van Jeff Bezos. Zoals Facebook zijn gebruikers zo lang mogelijk in het "ecosysteem" wil houden, probeert Amazon zo veel mogelijk mensen te binden aan zijn platform. Ze krijgen snelle bezorging, gratis

films en muziek en kortingen op boeken.

Jeff Bezos is de oprichter en zijn bedrijf maakt niets. Nooit gedaan ook. Geen producten. Een paar uitzonderingen daargelaten. De smartphone Fire bijvoorbeeld, maar dat werd een ramp. Nog nooit was een bedrijf zó lang zó waardevol zonder een cent te verdienen. De omzet gaat door het dak en bedroeg in 2016 136 miljard dollar. De beurswaarde is opgelopen tot tegen de 500 miljard dollar. Toen Amazon vorige maand onverwacht een bod bekendmaakte op de biologische supermarktketen Whole Foods steeg Amazons marktkapitalisatie direct met 11 miljard. Wall Street lijkt de realiteit van Amazons marktdominantie te erkennen. Maar is dat altijd het geval geweest?

MAGIE

"Absoluut niet!", zeg Brad Stone, de schrijver van het boek *The Everything Store* dat gaat over Bezos en zijn geesteskind Amazon. "Tussen 2001 en 2008 leek het bedrijf niets goed te doen. De aandelenkoers stond onder druk. Ik denk dat beleggers tegenwoordig de magie van Amazon Prime inzien." Amazon heeft met dit betaalabonnement rond de negentig miljoen klanten. Ze laten luiers, boeken en elektronica razendsnel thuisbezorgen. Met Prime kunnen ze films en televisieseries streamen.

Volgens Stone kan Bezos niet meer stuk: "Hij heeft inmiddels een aureool boven zijn hoofd. Ik denk welverdiend. Hij heeft gewoon veel vertrouwen opgebouwd." Het vasthouden van de groei van het klantenbestand van gemaksmensen is voor de schaalvoordelen essentieel. Stone: "Beleggers zien in dat Amazon-klanten steeds loyaler worden. Hoe meer producten door Amazon worden aangeboden, des te meer zullen deze trouwe klanten gaan uitgeven."

De oprichter van Amazon is een excentriek ondernemer die een eclatant succes op zijn naam heeft

met de verkoop van producten van anderen. Winst maken, gezonde marges en dividend uitkeren hebben voor Bezos altijd moeten wijken voor groei van marktaandeel en het tegengaan van de concurrentie. Te dikke winstmarges trekken volgens Bezos alleen maar concurrenten aan, zo staat in *The Everything Store*, dat prominent terug te vinden is op de schappen van Amazon Books in New York.

EVANGELIE

Bezos investeert de vrije kasstroom het liefst in nieuwe projecten en expansie. Onderaan de streep blijft zelden iets over. Toch zijn beleggers en analisten gaan geloven in het evangelie. Toen Amazon in februari een winstje meldde dat zelfs hoger was dan verwacht, zakte de beurskoers weg. Beleggers vreesden dat het groeitempo van Amazon zou terugvallen (wat niet zo was). Amazon zal nog heel lang hard moeten groeien om de astronomische waardering te rechtvaardigen. Maar zelfs nu Amazon de magische grens van 1000 dollar per aandeel heeft aangetikt, raden analisten aan om aandelen bij te kopen. Van de 47 analisten op Wall Street die Amazon volgen, geven 41 een koopadvies op het bedrijf. Vijf analisten komen met een houdenadvies. Slechts één analist zegt verkopen.

Bezos is iemand van het langetermijnperspectief. Dit denken ontbreekt in veel bestuurskamers en ook bij veel beleggers. Bezos sprak volgens Stone geregeld met Bill Miller die het legendarische fonds Legg Mason Value Trust runde, maar daar bleef het vaak bij. "Bezos kan het niet echt schelen wat Wall Street over hem denkt", zegt Stone over de man die zelf in de financiële wereld werkte maar verveeld raakte en Amazon begon. "Hij heeft goed contact met een aantal grote aandeelhouders en dat is genoeg voor hem. Bezos besteedt in een heel jaar maar een paar uur aan aandeelhouders. Dat zegt veel over zijn houding jegens Wall Street."



**TE DIKKE
WINSTMARGES
TREKKEN
VOLGENS
JEFF BEZOS
ALLEEN MAAR
CONCURRENTEN
AAN**

