

Corporate News

MediaMarktSaturn für hohe Kundenorientierung ausgezeichnet

Bei den „Customer Centricity World Series Awards“ hat MediaMarktSaturn die Kategorie „Experience Design“ gewonnen. Bewertet und ausgezeichnet wurden die angewendete Arbeitsmethode „Service Design“ sowie die daraus resultierenden Erfolge des Consumer Electronic Retailers, die unter anderem eine Verbesserung der Customer Journey und der Kundenzufriedenheit ermöglicht.

Ingolstadt, 23. Mai 2023

Mit dem Begriff „Experience Electronics“ positioniert sich MediaMarktSaturn als Handelsunternehmen für technologische Produkte, Services und Dienstleistungen ein Stück weit neu und stellt das Kundenerlebnis, die nahtlose Customer Journey über alle Kanäle hinweg und die persönliche Beratung noch mehr in den Mittelpunkt. Aber wie schafft man das? Nur mit einer bereichsübergreifenden Teamleistung. Einen zentralen Anteil hat dabei die Customer Intelligence, Experience and Care Abteilung, die mit Hilfe der „Service Design“-Methode Projekte mit interdisziplinären Teams steuert. Dafür sind sie nun mit dem Customer Centricity World Series Award ausgezeichnet worden, bei dem mehr als 90 internationale Juroren über 210 Einreichungen bewerteten und die Sieger für herausragende Customer Experience Initiativen auszeichneten. Zwei weitere Final-Platzierungen für MediaMarktSaturn in den Kategorien „Customer Insights & Feedback“ und „Customer Experience Team“ rundeten den Erfolg ab.

Bei einem sogenannten „Service Design Sprint“ lokalisieren die Teams von MediaMarktSaturn mit Hilfe von Daten und weiteren Insights wie Mystery Shopping, Kundenbefragungen oder Webanalysen Verbesserungspotenziale oder komplett neue Prozesse beispielsweise in der Customer Journey. Interdisziplinäre Teams aus den Märkten, dem Category Management, der IT- oder Personalabteilung arbeiten dabei eng mit den Customer Experience Teams zusammen. Die Problemstellung wird ganzheitlich analysiert und konkrete CX-Actionpläne mit priorisierten Maßnahmen entwickelt. Im Anschluss an die erfolgreiche Implementierung fällt auch die entsprechende Erfolgsmessung in diesen Bereich, zum Beispiel mit dem Net Promoter Score (NPS) zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit.



Durch diese holistische und agile Methode der Zusammenarbeit konnte das Customer Experience Team schon zahlreiche Projekte erfolgreich abschließen. Unter anderem wurden so der Click & Collect Express etabliert, also die Abholung online bestellter Ware im Markt innerhalb von 30 Minuten, die Reparatur-Angebote in den Märkten verbessert, der Ankauf gebrauchter Technik mit einem Trade-In-Angebot in den Märkten eingeführt und auch spezielle Schulungen für Mitarbeitende konzipiert und umgesetzt. Der mit 53 Punkten (plus 5 Punkte im Vergleich zum Vorjahr) aktuell auf einem Rekordhoch stehende Net Promoter Score (NPS) bestätigt, dass diese Projekte unter anderem auch die Kundenzufriedenheit gesteigert haben und MediaMarktSaturn auf dem richtigen Weg in Richtung erfolgreicher Zukunft ist.

Über MediaMarktSaturn Retail Group

Die MediaMarktSaturn Retail Group ist Europas führendes Handelsunternehmen für Consumer Electronics sowie die dazugehörigen Services und Dienstleistungen. Im Rahmen seiner strategischen Neuausrichtung definiert das Unternehmen diese Kategorie jetzt neu: Mit dem Begriff „Experience Electronics“ beschreibt MediaMarktSaturn seine Neupositionierung und zugleich das Leistungsspektrum für seine Kundinnen und Kunden, indem der Elektronikhändler mit seinem Portfolio an Formaten und Marken das Kundenerlebnis und die persönliche Beratung in den Mittelpunkt stellt. Zum Unternehmen zählen die Kernmarken MediaMarkt und Saturn, die ihre rund 1.000 stationären Märkte in 13 europäischen Ländern umfassend mit Online-Vertriebsplattformen vernetzen und dabei in acht europäischen Ländern die Marktposition 1 oder 2 besetzen. Die Eigenmarken PEAQ, KOENIC, ISY und ok. runden das Portfolio ab. MediaMarktSaturn beschäftigt rund 50.000 Mitarbeiter und gehört mehrheitlich zur CECONOMY AG. Der Umsatz des Unternehmens betrug im Geschäftsjahr 2021/22 rund 21,8 Milliarden Euro, rund ein Viertel machte dabei der Online-Vertrieb aus. Mit 2,2 Milliarden Kundenkontakten pro Jahr über alle Kanäle hinweg verfügt der Elektronikhändler über eine enorme Reichweite. Mehr Informationen unter www.mediamarktsaturn.com. (Daten Stand per 30.09.2022)

Michael Stengl

Corporate Communications

MediaMarktSaturn Retail Group

Tel.: +49 (0)151 20372644

corporate-communications@mediamarktsaturn.com