



MediaMarktSaturn breidt service portfolio

De toonaangevende retailer voor consumentenelektronica in Europa wordt een 'Authorized Apple Service Provider'

Woensdag 7 oktober 2020 — MediaMarktSaturn (MediaMarkt), de toonaangevende retailer voor consumentenelektronica in Europa, zet een volgende belangrijke stap naar nog meer klantenservice. Als 'Authorized Apple Service Provider' zal het bedrijf onmiddellijk reparaties aan de iPhone kunnen aanbieden in zijn winkels, met behulp van originele Apple-onderdelen. De nieuwe service wordt vandaag gelanceerd in Duitsland, eind 2021 moet deze service ook beschikbaar zijn in Nederland en de andere elf Europese landen waar het bedrijf gevestigd is.

Consistent en klantgericht bedrijf

"De continue uitbreiding van onze diensten en oplossingen staat centraal in onze strategie", zegt Ferran Reverter, CEO van MediaMarktSaturn Retail Group. "Met onze omnichannel aanpak willen we onze klanten via alle kanalen de best mogelijke service bieden – via de app, online en vooral in onze winkels, die het hart van ons bedrijfsmodel zijn. De machtiging als Apple Service Provider is een andere belangrijke stap op weg naar een consistent, klantgericht bedrijf."

Fabrieksgarantie blijft geldig

Sinds 2018 kunnen klanten in winkels van MediaMarktSaturn hun smartphones snel en eenvoudig laten repareren in de zogenaamde 'Solutions Corners' (MediaMarkt Smartbar). Dankzij de certificering als Authorized Apple Service Provider worden nu ook originele Apple-onderdelen gebruikt voor directe reparaties aan de iPhone. Het voordeel voor klanten: de fabrieksgarantie blijft geldig.

Korte reparatietijden

Om een soepel en snel reparatieproces te garanderen, wordt de apparatuur in de Solutions Corners door Apple gecertificeerd en worden de technici ter plaatse hiervoor opgeleid. Dit zorgt voor korte reparatietijden, waardoor het niet nodig is om een aparte afspraak te maken.

Meer klantgerichtheid en individueel advies

MediaMarktSaturn richt zich in toenemende mate op klantenservice en -advies. Het betreft onder meer diensten zoals apparaatbeveiliging voor smartphones, uitgebreide garanties voor alle beschikbare producten en de introductie van een employee app, enkel en alleen voor medewerkers, waarmee de winkelteams hun klanten nog beter en individueel advies kunnen verlenen dan voorheen.

Eerste keuze van de klant

Om de klantgerichtheid verder te verbeteren, investeert de onderneming gericht in de vaardigheden van zijn medewerkers. Met de titel 'Passion4Customer' lanceert MediaMarktSaturn een specifiek trainingsprogramma in het hele bedrijf. "We doen er alles aan om de eerste keuze van onze klanten te zijn", legt Reverter uit.

- Einde bericht -

Over MediaMarkt Nederland

De ruim 4.000 medewerkers van MediaMarkt in Nederland zijn altijd op zoek naar de WOW voor klanten. Met de optelsom van het product én de bijbehorende services zorgt MediaMarkt voor een totaaloplossing waarmee klanten één van de 50 winkels uitlopen of uitchecken in de webshop. In de winkels ontvangt MediaMarkt jaarlijks ruim 40 miljoen bezoekers, online meer dan 100 miljoen. MediaMarkt is sinds 1999 actief in Nederland. Het bedrijf is marktleider op het gebied van consumentenelektronica en heeft een naamsbekendheid van bijna 100%. Het hoofdkantoor staat in Rotterdam. MediaMarkt is binnen het beursgenoteerde Economy onderdeel van de MediaMarktSaturn Retail Group.

Blijf op de hoogte en volg MediaMarkt op:



Voor meer informatie:
MediaMarkt Nederland
Dorien Tjin-Kinds, persvoorlichter
T: +31(0)10-207 69 00
E-mail: persNL@mediamarkt.nl