



MediaMarkt nieustannie dąży do doskonałości w obsłudze klienta i budowaniu jego doświadczeń, wprowadzając innowacyjne rozwiązania i usługi, które mają na celu nie tylko zaspokojenie, ale i przewyższenie oczekiwań klientów. W rozmowie z Dyrektorką Departamentu Usług Karoliną Fijołek-Gajewską dowiemy się, jakie są główne priorytety MediaMarkt w kontekście podnoszenia satysfakcji klientów, jakie cele firma stawia sobie w ramach gospodarki obiegu zamkniętego oraz jakie nowe inicjatywy i udogodnienia wprowadza, aby uczynić zakupy jeszcze bardziej przyjaznymi i wygodnymi.

## **Maciej Dolega: Oferta usług w MediaMarkt jest bardzo szeroka. Jakie są główne priorytety firmy w kontekście zwiększania satysfakcji klientów?**

**Karolina Fijołek-Gajewska:** W MediaMarkt stawiamy klienta w centrum naszego zainteresowania i pracujemy nie tylko nad doborem najlepszych usług dla niego, ale też nad tym, jak te usługi i doświadczenia z nimi związane usprawniać, ulepszać, żeby korzystało się z nich lekko i przyjemnie. Naszym głównym celem jako zespołu usług jest umożliwienie swobodnego korzystania z elektroniki bez zmartwień i wykorzystywanie jej potencjału, nie zapominając o środowisku. Dla naszych klientów wszystko ma być proste też w rozumieniu łatwości znalezienia potrzebnych informacji np. jak się skontaktować. To jest ciągła praca.

## **Czy rozwój usług opartych o model subskrypcyjny jest odpowiedzią na potrzeby klientów?**

Są obszary – i nawet jest ich większość – w których nie wymyślimy koła od nowa. Klienci przywykli już do pewnych form używania produktów, a nawet je pokochali i czasami wystarczy podążyć wytyczoną ścieżką. W tym kontekście rozwój oferty usług opartych o model subskrypcyjny jest po prostu naturalny.

## **Jakie nowe inicjatywy wprowadziliście ostatnio dla klientów?**

Kilkoma z długiej listy inicjatyw, nad którymi pracowaliśmy i pracujemy w ostatnim czasie, jest odświeżona oferta ubezpieczeń urządzeń dla naszych klientów. W tej nowej odsłonie oferta wystartowała pod koniec 2024 r. Mamy ofertę, która jest rynkowa, jeśli chodzi o cenę i maksymalnie szeroka, jeśli chodzi o zakres produktu. Nasi klienci nie muszą mieć swojego finansowego udziału w szkodzie, jeśli ta wystąpi. Zepsuty sprzęt odbierzemy z domu, jesteśmy też z klientem, jeśli doświadczy kradzieży kieszonkowej swojego telefonu. Z nami klienci mogą czuć się bezpiecznie. Dla klientów coraz większe znaczenie mają też sposoby finansowania zakupów jak raty 0%, odroczone płatności, ale również możliwość wynajmowania urządzeń. W 2024 r. wprowadziliśmy odświeżony program najmu urządzeń RentMe, który zapewnia klientom nowoczesne podejście do korzystania z elektroniki oraz sprzętu RTV i AGD bez konieczności jego zakupu. W ciągu ostatnich 12 miesięcy nowa odsłona programu zainteresowała wielu użytkowników, w tym przedsiębiorców prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą. RentMe zyskał na popularności dzięki elastycznym warunkom i szerokiemu asortymentowi urządzeń dostępnych do wynajmu, umożliwiając korzystanie z technologii najnowszej generacji. Najpopularniejszą kategorią wśród wynajmowanych urządzeń są telefony, które stanowią ponad połowę wszystkich wynajmów (53,3%).

Kolejną popularną usługą czyli Trade-in (Oddaj-Zyskaj- Kupuj taniej), to program, który pozwala zwrócić używane urządzenie i zyskać kartę podarunkową, którą można wykorzystać na zakup nowego urządzenia. W Europie MediaMarkt jest liderem gospodarki cyrkularnej i ta usługa doskonale wpisuje się w coraz bardziej istotny trend dbałości o środowisko dostrzegalny wśród polskich konsumentów.

## **Jakie cele stawiacie sobie w ramach gospodarki obiegu zamkniętego?**

Jednym z bardzo ważnych celów dla nas – i to w całej Grupie – jest rozwijanie oferty i budowanie świadomości klientów. Rozumiemy, że klienci wybierają nas nie tylko ze względu na portfolio, promocje, ale są coraz bardziej zainteresowani tym, jak dbamy o nich, jak dbamy też o planetę. Wybór marki, jako miejsca dokonywania zakupów jest dokonywany coraz częściej też przez pryzmat wartości, które są spójne z systemem wartości klientów. Rozumiemy to i zgadzamy się z tym.

## **Co nowego planujecie wprowadzić w najbliższym czasie?**

Tu jak zwykle budujemy napięcie. Jestem przekonana, że wychodzimy z kolejnym ułatwieniem dla naszych klientów, które pokochają! Stay tuned!

## **Czy oferujecie klientom jakieś udogodnienia w zakresie planowanych wizyt w naszych sklepach?**

Już teraz nasi klienci mają możliwość umówienia się na wizytę w naszym sklepie przez Booksy! Mogą nawet wybrać ulubionego doradcę! Udostępniliśmy w zakresie usługi możliwość umawiania dwóch typów wizyt: naprawy, żeby zminimalizować czas oczekiwania przez klienta, oraz concierge, gdzie klient może nas wcześniej uprzedzić, jakimi sprzętami jest zainteresowany, a my mamy szansę tym lepiej przygotować się do obsługi. Jesteśmy pierwsi i traktujemy tę usługę jako kolejną odsłonę czy przykład troski o naszych klientów, szacunku dla ich czasu. Chcemy, żeby w różnych punktach styku z naszą marką czuli, że są dla nas ważni.



**MediaMarktSaturn Polska**

[press box](#)