

Media Markt zet in op dienstverlening op afstand

08-05-2015 07:48

Media Markt werkt aan een abonnementsmodel om klanten op afstand te bedienen. Zo wil de elektronikaketen klanten thuis helpen met de installatie van hun producten of bij problemen met apparaten, vertelt directeur Barry van Ruiven in Het Financieele Dagblad. "Voor deze diensten, die je als een soort abonnement kunt aanschaffen, moet de klant natuurlijk wel extra betalen."

De strategie past volgens hem in de verandering die Media Markt doormaakte. Waar de keten eerder een verkoper van hardware voor een scherpe prijs was, zijn assortiment en prijs tegenwoordig 'slechts de basis'. "Naast die basis moeten we klanten nu verleiden met extra diensten, service, accessoires, content en beleving in de winkel." In datzelfde kader test Media Markt verder een loungeareau waarbij klanten producten kunnen uitproberen terwijl hun smartphone wordt gerepareerd.

Media Markt krijgt bij de ontwikkeling van zijn diensten veel vrijheid van moederconcern Metro, stelt Van Ruiven. "Nederland is voor Metro echt een soort speeltuin. Hier wordt alles voor het eerst uitgetest." Zo begon de elektronikaketen in ons land met een dynamisch prijsbeleid en beginnen de online dochters iBOOD en Redcoon met een portfolioaanpak.

Media-Saturn boekt acht procent van zijn omzet online, zo bleek eerder deze week. In het tweede kwartaal van het gebroken boekjaar stegen de onlineverkopen met twintig procent. Moederconcern Metro Group zag zijn verlies echter oplopen naar 397 miljoen euro. Vorig jaar kwam het verlies uit op 271 miljoen euro.