

Presseinformation

Stille Nacht, entspannte Nacht: Personalized Service von MediaMarktSaturn beendet den Weihnachtsstress

Deutschlands Elektronikhändler Nummer 1 hat seinen Personalized Service jetzt flächendeckend eingeführt und sorgt damit pünktlich zur Weihnachtszeit für ein entspanntes Einkaufserlebnis. Kundinnen und Kunden erhalten ab sofort deutschlandweit eine individuelle Rundum-Betreuung für ihren Einkauf – vom festen Beratungstermin über das persönliche Gespräch bis hin zur Unterstützung über den Kauf hinaus.



Ingolstadt, 25. November 2025

Mit dem Personalized Service, der jetzt in Deutschland in rund 400 Media Märkten und Saturn-Märkten verfügbar ist, hebt MediaMarktSaturn die Customer Experience auf die nächste Stufe. Kundenloyalität wird durch persönliche Kontakte geschätzt und belohnt und die wertvolle Zeit der Kunden optimal genutzt, wann immer sie es wollen. Einkaufen inklusive kompetenter Beratung ist jetzt planbar, verlässlich – und auch in Hochzeiten tiefenentspannt.

Gerade in der Vorweihnachtszeit zeigt sich der wahre Wert dieses Konzepts – wenn entspanntes Einkaufen besonders geschätzt wird. Dieses beispielhafte Szenario kennt jeder: Alle ziehen los, um Weihnachtsgeschenke zu besorgen, die

Geschäfte sind rappellvoll, und das Einzige, was man sich wünscht: Beratung! Doch alle Mitarbeitenden sind im Gespräch. Die Zeit drängt, die Nerven liegen blank – und am Ende tritt man frustriert und ohne Geschenk den Heimweg an. Nicht so bei MediaMarktSaturn und dem Personalized Service. Das Erfolgsrezept sind fünf durchdachte Service-Elemente:

- **Online-Terminvereinbarung:** Alles beginnt mit der Buchung über die lokalen Marktseiten auf [mediamaerk.de](https://www.mediamaerk.de) oder [saturn.de](https://www.saturn.de), bei der man angibt, in welcher Produktkategorie man beraten werden möchte.
- **Persönlicher Empfang:** Im Markt wird man direkt am Eingang in Empfang genommen. Kein langes Suchen mehr, sondern persönliche Begrüßung und direkter Check-in.
- **Individuelle Beratung:** Das maßgeschneiderte Verkaufsgespräch mit festen Ansprechpartnern sorgt für kompetente, auf die Bedürfnisse zugeschnittene Beratung.
- **Nachbetreuung:** Im Anschluss werden die Kontaktdaten des Marktes geteilt für mögliche Rückfragen nach dem Kauf.
- **Trageservice:** Und wenn der neue 75-Zoll-TV zu schwer ist? Dann packt der Trageservice gerne mit an.

Die Zahlen sprechen für sich

Was im März 2025 mit den ersten 40 Märkten begann, ist nun deutschlandweiter Standard geworden. Der Erfolg des Konzepts zeigt sich bereits in den ersten Kundenfeedbacks. Der Net Promoter Score (NPS) – ein Kennwert, der misst, wie wahrscheinlich Kunden ein Unternehmen weiterempfehlen würden – liegt für den Personalized Service bei beeindruckenden 67 Punkten. Dieser Wert spiegelt die überdurchschnittlich positive Resonanz aller Nutzer wider. „Die Zahlen bestätigen unsere Strategie, durch persönliche Betreuung und individuelle Lösungen relevant für unsere Kunden zu bleiben und uns klar von reinen Online-Anbietern zu differenzieren“, erklärt Alexander Rauchut, CEO MediaMarktSaturn Deutschland. „Wo andere nur Pakete verschicken, schaffen wir echte Beziehungen.“

Fast überall verfügbar – mit cleveren Lösungen

Der Personalized Service steht nun in vollem Umfang in allen deutschen Media Märkten und Saturn-Märkten zur Verfügung. Lediglich die kompakten Smart-Stores sind ausgenommen, da sie auf Laufkundschaft ausgerichtet und auf Omnichannel-Services spezialisiert sind. Eine kleine Einschränkung gibt es allerdings: Rund um den Black Friday (28.11. bis 01.12.) sind die Märkte erfahrungsgemäß so stark frequentiert, dass keine Terminvereinbarungen



möglich sind. Als Ausgleich verlängern MediaMarkt und Saturn vom 27. bis 29.11. ihre Öffnungszeiten. Die individuellen Öffnungszeiten der Märkte können auf den lokalen Marktseiten unter [mediamarkt.de](https://www.mediemarkt.de) und [saturn.de](https://www.saturn.de) eingesehen werden. An allen anderen Tagen – einschließlich der vier Advents-Samstage – steht der vollständige Personalized Service wie gewohnt bereit.

Über MediaMarktSaturn Deutschland

MediaMarktSaturn Deutschland ist mit über 400 Media Märkten bzw. Saturn-Märkten und knapp 20.000 Mitarbeitenden Elektronikhändler Nummer Eins in Deutschland. Als Begründer der Kategorie Consumer Electronics definiert das Unternehmen sich und sein Umfeld jetzt neu: Mit dem Begriff „Experience Electronics“ beschreibt es seine Neupositionierung und zugleich das Leistungsspektrum für seine Kundinnen und Kunden. Mit den beiden starken Marken MediaMarkt und Saturn stellt das Unternehmen das Kundenerlebnis und die persönliche Beratung in den Mittelpunkt. Als erfolgreicher Omnichannel-Anbieter verzahnt MediaMarktSaturn Deutschland die stationären Märkte eng mit Onlineshops sowie mobilen Shopping-Apps. Kunden profitieren damit sowohl von den Vorteilen des Online-Shoppings als auch von der persönlichen Beratung und den umfassenden Serviceleistungen in den Märkten vor Ort. MediaMarktSaturn Deutschland ist Teil der MediaMarktSaturn Retail Group, die wiederum mehrheitlich zur CECONOMY AG gehört. Mehr Informationen unter www.mediamarktsaturn.com, www.mediemarkt.de und www.saturn.de (Daten Stand per 30.09.2025)

Alexandra Dick und Manuela Schulze

Unternehmenskommunikation

MediaMarktSaturn Deutschland

Tel. +49 151 58223466 oder +49 151 58720592

presse@mediamarktsaturn.com

www.mediamarktsaturn.com

www.mediemarkt.de

www.saturn.de