

# Service erfüllt Kundenwünsche

Service-König 2009: Interview mit Media-Markt-Chef Peter Borgmann

## BAYREUTH

Service ist sexy: Unter diesem Motto sucht der KURIER in diesem Sommer den Service-König 2009 im Großraum Bayreuth. Am 4. Mai findet die Auftaktveranstaltung statt. Der Media-Markt Bayreuth stellt sich dem Votum seiner Kunden und der KURIER-Leser. Der KURIER hat bei Geschäftsführer Peter Borgmann nachgefragt.

**Frage:** Was macht guten Service aus? Wie sexy ist Service?

**Borgmann:** Guter Service zeichnet sich vor allem dadurch aus, dass er sich an den Wünschen des Kunden orientiert. Was nützt es mir als Kunde, wenn ein Unternehmen zwar viele Serviceleistungen bietet, diese aber für mich nicht interessant sind? Ein Unternehmen muss also Serviceleistungen offerieren, die für den Kunden auch einen klaren Vorteil und Mehrwert schaffen. Dann ist Service auch attraktiv und sexy, dann lohnt es sich für mich als Kunde, diesen in Anspruch zu nehmen.

**Frage:** Wo setzen Sie in Ihrem Unternehmen die Serviceschwerpunkte?

**Borgmann:** Bei Media-Markt bieten wir für unsere Kunden in Sachen Service das Rundumsorglos-Paket für alle Ansprüche. Das heißt konkret: Der Kunde kann genau wählen, welche Serviceleistungen er benötigt und welche nicht. Nehmen wir als Beispiel die Lieferung; Wer etwa seinen neuen Kühlschrank

selbst nach Hause fahren möchte, dem helfen wir selbstverständlich beim Einladen ins Auto. Wer sich das Gerät lieber liefern lassen will, zu dem kommt unser schneller und kostengünstiger Lieferservice direkt nach Hause. Und auf Wunsch übernehmen wir auch gleich noch den fachgerechten Anschluss und entsorgen den alten Kühlschrank fachgerecht.



Das gleiche gilt für alle weiteren Serviceleistungen, die Media-Markt bietet: Egal, ob Montage, Installation, Reparatur, Umtausch, Garantieverlängerung oder Finanzierung: Wir bieten hier für unsere Kunden maßgeschneiderte Pakete, die den individuellen Ansprüchen des Einzelnen gerecht werden. Jeder bekommt genau den Service, den er wünscht.

**Frage:** Muss sich eine Firma – und damit auch der Kunde – zwischen Servicequalität und Schnäppchenpreisen entscheiden?

**Borgmann:** Nein – im Gegenteil. Sehen Sie, bei Media-Markt bieten wir unseren Kunden eine riesige Auswahl zum berühmten Media-Markt-Tiefpreis. Wer darüber hinaus zusätzliche Serviceleistungen benötigt, der kann diese schnell und einfach

erhalten. Sicherlich fallen bei manchen Leistungen dabei zusätzliche Kosten an, beispielsweise für Lieferung und Montage. Aber hier haben wir für unsere Kunden maßgeschneiderte und kostengünstige Servicepakete im Angebot. Damit stellen wir unsere hohe Servicequalität sicher. Wer entsprechende Leistungen nicht benötigt, der kann sich sicher sein, dass er wirklich nur für das Produkt, das er kauft, zahlt und ihm nicht zusätzliche Kosten für Leistungen entstehen, die er gar nicht benötigt.

**Frage:** Mit welcher Erwartung ist Ihre Teilnahme am Service-König 2009 verbunden?

**Borgmann:** Natürlich sind wir ehrgeizig – und natürlich wollen wir der Service-König 2009 werden. Noch viel wichtiger ist es mir aber zu zeigen, dass Media-Markt nicht nur ein großes Sortiment an Markenprodukten zu niedrigen Preisen bietet, sondern auch mit einem umfangreichen Angebot an maßgeschneiderten Serviceleistungen überzeugen kann. Oftmals heißt es so pauschal, dass nur kleine Unternehmen guten Service bieten und die Branchenführer dabei hinterhinken. Wer schon einmal unseren Service genutzt hat, der kann aber bestätigen, dass das nur ein Gerücht ist. Und dieses Gerücht wollen wir mit der Teilnahme am Service-König aus dem Weg räumen. Denn wir können es besser, versprochen!

[www.mediamarkt.de](http://www.mediamarkt.de)

Der Mann der ersten Stunde: Seit der Bayreuther Media-Markt 1987 eröffnet wurde, trägt Peter Borgmann als Geschäftsführer die Verantwortung. Service, sagt er, muss dem Kunden nutzen. Ehrgeizig nimmt der Media-Markt am KURIER-Wettbewerb Service-König 2009 teil: „Natürlich wollen wir der Service-König 2009 werden.“  
Foto: Lammel



## HINTERGRUND

Der Media-Markt Bayreuth war der siebte Markt, der in Deutschland eröffnet wurde. Seit dem ersten Tag, also seit dem 4. März 1987, führt Peter Borgmann die Geschäfte. Ende 2006 ist der Media-Markt aus dem Industriegebiet in die Spinnereistraße umgezogen. Mit dem Standortwechsel hat sich die Verkaufsfläche

von 2200 auf etwa 4000 Quadratmeter fast verdoppelt. Heute sind in dem Elektronik-Großmarkt 84 Mitarbeiter und 16 Auszubildende beschäftigt. Vor dem Markt stehen 200 Kundenparkplätze zur Verfügung. Für nähere Informationen auf der Internetseite [www.mediamarkt.de](http://www.mediamarkt.de) die Filiale Bayreuth suchen.