

## **PRESSEINFORMATION**

### **Online bestellen, im Markt abholen: Click & Collect erfreut sich steigender Beliebtheit**

**Vösendorf, 12. Juni 2019** – Technik shoppen wo und wie man will? Mit ihrem Multichannel-Konzept und der Verbindung von stationärem Handel und digitaler Online-Welten machen MediaMarkt und Saturn das möglich. Eine spezielle Variante: Online auf [mediamarkt.at](http://mediamarkt.at) oder [saturn.at](http://saturn.at) bestellen und im Markt abholen, „Click & Collect“ im Fachjargon. Und gerade diese erfreut sich wachsender Beliebtheit. Fast die Hälfte aller Online Kunden holt seinen Einkauf in einem Markt des Consumer Electronics Marktführers in Österreich ab. Eine Studie\* aus Deutschland bestätigt den Trend: Dort gaben rund 60 Prozent der Befragten an, schon einmal via Click & Collect bestellt zu haben.

*„Das Kundenfeedback und die vorliegenden Studien bestätigen den Weg, den wir seit Jahren konsequent gehen“, erklärt **Wolfgang Goger, Vertriebsleitung MediaMarkt Österreich.** „Auch wenn der reine Online-Handel stetig wächst, wollen die Menschen den persönlichen Kontakt oft nicht missen, das gilt besonders auch für den Elektronikhandel. Wir bieten das Beste aus beiden Welten – das bequeme Shoppen vor PC oder Smartphone genauso wie das Selbst-Ausprobieren und nochmals Testen mit freundlicher Beratung beim Abholen im Markt.“*

#### **Studie zeigt: Click & Collect im Kommen**

Dass das Click & Collect-Modell im Kommen ist, bestätigen die Zahlen der Studie\* des Bundesverbandes E-Commerce und Versandhandel Deutschland (behv) mit der Creditreform Boniversum GmbH aus dem vergangenen Jahr: Rund 60 Prozent aller in Deutschland befragten Verbraucher haben schon einmal Ware online bestellt und diese dann im nahen Handel abgeholt. Andersherum kennen nur sieben Prozent dieses Serviceangebot überhaupt nicht.

Besonders in den Bereichen Bekleidung (64%) sowie Unterhaltungsprodukte (43%), worunter auch Technik & Elektronikartikel subsummiert werden, wird mittels Click & Collect bestellt. Als wichtigste Gründe, warum Kunden auf Click & Collect zurückgreifen, nennt die Studie die Einsparung von Versandkosten (55%), die flexible Abholung (48%) sowie die Möglichkeit, die Waren kostenlos vor Ort retournieren oder mit anderen Einkaufswegen verbinden zu können (beides 34%). Und dass es funktioniert, zeigen weitere Zahlen: So gaben drei von vier befragten Click & Collect-Nutzern an, noch nie Probleme bei der Abholung im Geschäft gehabt zu haben.

#### **Auch Herr und Frau Österreicher wollen Click & Collect**

MediaMarkt und Saturn können diese Studien-Zahlen aus eigener Erfahrung bestätigen. Knapp 50 Prozent aller Online-Käufe über [mediamarkt.at](http://mediamarkt.at) oder [saturn.at](http://saturn.at) sind bereits Click & Collect-Käufe, Tendenz weiter steigend. MediaMarkt belegt mit [mediamarkt.at](http://mediamarkt.at) im „Digital Visibility Report für den Einzelhandel“\*\*\* den Platz 1 der heimischen Retailer in der Kategorie Computer & Elektronik und wurde auch zum Top-Omnichannel-Retailer in Österreich gekürt.

Auch der aktuelle Omnichannel Readiness Index (ORI)\*\*\* des österreichischen Handelsverbands zeigt, dass MediaMarkt und Saturn hier punkten und mit Platz 1 und 2 im Elektronik-Handel an der Spitze liegen. Bestätigt wird auch hier die wachsende Bedeutung von Click & Collect in den Händler-Filialen in Österreich. Knapp 60 Prozent aller hier befragten Österreicherinnen und Österreicher gaben an, dass ihnen dieses Service wichtig sei.

Der Vorteil von Click & Collect beim Marktführer für Consumer Electronics: Mit seinen insgesamt 37 Media Märkten sowie 15 Saturn-Häusern sind die Abholwege für Herr und Frau Österreicher kurz. Rund 80 Prozent der Menschen in rot-weiß-roten Landen können innerhalb von nur 20 Minuten einen MediaMarkt oder Saturn erreichen.

*„Wir wissen: Die meisten Click & Collect-Kunden wählen bei Saturn diese Variante, weil sie schlechte Lieferererfahrungen gemacht haben. So wurde entweder die Adresse nicht gefunden, das Paket nicht sachgemäß behandelt oder geliefert, wenn niemand daheim war. Click & Collect trifft den Nerv der Zeit und macht Elektronik-Shopping zum individuellen On- und Offline-Erlebnis. Das passt zu uns und zum Saturn-Motto ‚du kannst mehr‘“, bestätigt **Andreas Mittelhann, Vertriebsleitung Saturn Österreich.***

Besonders beliebt für Click & Collect sind jene Produkte, die selbst gut transportiert werden können. Hingegen sind bei großen Haushaltsgeräten wie Herd, Side-by-Side Kühlschrank oder Geschirrspüler, Waschmaschine und Co ebenso wie bei neuen Smart-TVs mit extragroßen Bildschirmen die Lieferservices von MediaMarkt und Saturn sehr gefragt. Hier kann ein Wunschtermin gewählt werden – im Idealfall und bei verfügbaren Produkten auch am Tag der Bestellung innerhalb von drei Stunden. Ebenfalls ist hier die Installation und Montage von Geräten möglich sowie die professionelle und nachhaltige Entsorgung von Altgeräten und Verpackungsmaterial.

\*\*\*

\*Für die repräsentative Erhebung des Bundesverbandes E-Commerce und Versandhandel Deutschland (bevh) und der Creditreform Boniversum GmbH wurden im September 2018 1.011 Personen zwischen 18 bis 69 Jahre online befragt.

\*\*Der Digital Visibility Report von Handelsverband und Otago ist die größte Erhebung zur Suchmaschinen-Sichtbarkeit der Einzelhandelsbranche in Österreich. Für den Report wurden acht branchenspezifische Keyword-Sets mit insgesamt über 40.000 Suchbegriffen und -phrasen erstellt (z.B. „Toaster/Jacke/Turnschuh kaufen“). Mit dem Tool Serpstat ([www.serpstat.com](http://www.serpstat.com)) wurde analysiert, welche Websites zu den Keywords die beste Sichtbarkeit in den Suchergebnissen von google.at erreichen. Der Sichtbarkeitsindex gibt an, wie oft eine Domain zu einem Keyword bzw. Keyword-Set in den Suchergebnissen aufscheint. Der Index setzt sich aus den Parametern Suchvolumen und Klickwahrscheinlichkeit zusammen.

\*\*\*Für die Studie „Der Handelsverband Omnichannel Readiness Index“ wurden im März/April 2019 ausgewählte Omnichannel Händler anhand von rund 100 Kriterien mittels Desk Research analysiert. Zeitgleich wurden weitere Kriterien per Händlerbefragung (Computer Assisted Web Interviews) erhoben. Es nahmen 26 der 45 Händler an der Händlerbefragung teil. Zusätzlich wurden 1.000 Österreicherinnen und Österreicher, die zumindest alle sechs Monate im Internet bestellen, repräsentativ befragt.

**Hochauflösendes Bildmaterial** steht Ihnen [hier](#) zur Verfügung.

Beachten Sie bitte das Copyright: siehe Bildname

#### Über MediaMarktSaturn Österreich

MediaMarktSaturn Österreich ist seit 1990 in Österreich vertreten. Mit 52 Standorten und mehr als 2.800 Mitarbeitern ist das Unternehmen Marktführer am heimischen Consumer Electronics Markt. Mit den Marken MediaMarkt und Saturn steht es für innovative Technik, große Angebotsvielfalt, attraktive Preise und kompetente, vielseitige Services. Das Multichannel-Konzept verknüpft stationäre Angebote optimal mit Online-Kanälen und ermöglicht Kunden zeitlich und örtlich unbegrenzten Zugriff. Für MediaMarktSaturn Österreich steht der Kunde immer im Mittelpunkt – vor, während und nach dem Kauf – daher gibt es für Smartphones, Tablets und Notebooks eigene Service-Terminals (MediaMarkt [Smartbar](#) und Saturn [Servicebar](#)), wo professionelle und rasche Reparaturen angeboten werden. Weitere beliebte Leistungen sind die Wunschterminlieferung oder die Sofortlieferung des Einkaufs in nur drei Stunden. Jährlich starten in ganz Österreich Lehrlinge in den einzelnen Märkten ihre Lehre zum Elektro- und Elektronikfachberater mit dem Schwerpunkt "Digitaler Verkauf". Die Lehre zum „E-Commerce Kaufmann“ kann man ebenfalls bei MediaMarktSaturn Österreich antreten.

Mehr Informationen: <http://www.mediamarktsaturn.at>  
Kununu: <https://www.kununu.com/at/mediamarktsaturn-austria>  
Xing: <https://www.xing.com/company/mediamarktsaturn>  
LinkedIn: <https://at.linkedin.com/company/media-markt-saturn>

**Rückfragen und Kontakt MediaMarktSaturn:**

Sigrid Anna Kuhn

Unternehmenskommunikation

Tel: 01-699 07-221

Mail: [presse@mediamarktsaturn.at](mailto:presse@mediamarktsaturn.at)

PR Agentur Chapter 4:

Stefan Weder

Tel: 01-353 24 24-16

Mail: [mediamarktsaturn@chapter4.at](mailto:mediamarktsaturn@chapter4.at)