

Briefing

Thema:	Technikhilfe Zuhause
Projektleiter Media Markt BM:	David Wilfert
Strategie:	-
Head of Marketing:	Thomas Hesse
Datum:	15.10.2018

Ausgangssituation / Hintergrund

Moderne Technik entwickelt sich rasant: Das Angebot wird immer größer und die vorhandenen Möglichkeiten immer komplexer. Vielen Menschen fällt es schwer mit dieser rasanten Entwicklung Schritt zu halten. Damit unsere Kunden mit moderner, komplizierter Technik auch Spaß und Vergnügen verbinden, helfen wir ihnen mit unserem Partner „Die Deutsche Technikberatung“ sie zu verstehen und optimal zu nutzen.

Aufgabe

Entwicklung eines Online-Films zum Einsatz in den digitalen Medien (siehe Touchpoints), der die Vorteile des MediaMarkt Service „Technikhilfe Zuhause“ bewirbt und im Sinne unserer Marke Vergnügen bereitet.

Zielgruppe und Kundenbedürfnisse

Zielgruppe:

- MediaMarkt Loyals & Switcher:

Sie kommen zu MediaMarkt, um neue Produkte anzufassen und auszuprobieren. Eine freundliche Atmosphäre und persönlicher Kontakt zu Mitarbeitern im Markt sind für sie maßgebliche

Wohlfühl-Faktoren. **Services gehören für sie zur Selbstverständlichkeit und sind von größter Bedeutung.**

-> Ø 44 Jahre; Mittlerer Berufsabschluss; ø 2900 € Haushaltsnettoeinkommen, Elektrogroßgeräte, Computer, Mobiltelefone, TV

- Fachhandel Switcher:

Die Fachhandel-Switcher kaufen fast nur im Markt ein. Kompetente Beratung und **attraktive Services sind hier entscheidend, denn Einkaufsvergnügen bedeutet für die sie vor allem: eine gute Betreuung und zuverlässige Serviceleistungen.** Auf beides müssen sie sich hundert-prozentig verlassen können.

-> Ø 47 Jahre; Höherer Berufsabschluss; ø 3000 € Haushaltsnettoeinkommen; Computer, Mobiltelefone, TV, Elektrogroßgeräte, Elektrokleingeräte, Musik

Kundenbedürfnis:

- Services/Lösungen:

"Bei MediaMarkt erhalte ich einfach immer guten Service und werde kompetent und persönlich beraten"

Briefing

Thema:	Technikhilfe Zuhause
Projektleiter Media Markt BM:	David Wilfert
Strategie:	-
Head of Marketing:	Thomas Hesse
Datum:	15.10.2018

Vorteile für den Kunden

In der Vergangenheit hat MediaMarkt bereits Geräte (Waschmaschinen, Geschirrspüler und TV) nach Hause geliefert, aufgebaut und angeschlossen.

Nun gehen wir einen Schritt weiter und sorgen dafür, dass die smarten Geräte im zu Hause unserer Kunden problemlos miteinander kommunizieren.

Wir übernehmen die Einrichtung der Geräte und erklären, wie unsere Kunden diese am besten nutzen können. Und das alles ganz bequem zum Wunschtermin vor Ort bei unseren Kunden. Ziel ist es, dass unsere Kunden unabhängig von Marken, Hersteller, Art oder Alter ihres Gerätes schnellstmöglich Freude an Ihrer Technik haben. Der Service ist auch für vorhandene, nicht bei uns gekaufte Geräte nutzbar.

Übersicht Leistungsvorteile (Reihenfolge nach Priorität):

- 1) Individuelle Technikberatung
- 2) Besuch zum Wunschtermin vor Ort bei unseren Kunden
- 3) Einrichtung der Geräte
- 4) Erklärung von Grundfunktionen

Der Service umfasst vor allem smarte Geräte bzw. Produktbereiche wie,

- Smart home
- Fernseher, Laptop oder Tablet
- Heimnetzwerke (W-LAN)
- Multifunktionsdrucker
- (Multiroom-) Soundsysteme (z.B. Streamingboxen)

Weitere Infos zu „Technikhilfe Zuhause“ unter

<https://www.mediamarkt.de/de/shop/service/deutsche-technikberatung.html>

Botschaft

MediaMarkt ermöglicht dir eine schnelle unkomplizierten Anwendung moderner, smarterer Technik,
die dein Leben erleichtert.

Ziele und messbare KPIs

Auf welches **Marken-/Vertriebsziel** zahlt die Kampagne ein?

Briefing

Thema:	Technikhilfe Zuhause
Projektleiter Media Markt BM:	David Wilfert
Strategie:	-
Head of Marketing:	Thomas Hesse
Datum:	15.10.2018

-
- Relevant Set
 - Steigerung der Bekanntheit des Service „Technikhilfe Zuhause“

Mandatories & Watchouts

- Das Markenbild:

MediaMarkt macht Vergnügen – kompetent engagierte Mitarbeiter und unterhaltsam involvierende Kommunikation werben um unterhaltungsverrückte, clevere Kunden, die die neueste Markentechnik überall bestaunen und jederzeit zu Tiefpreisen kaufen können.

- Tonalität:

Plakativ, selbstbewusst, direkt, mit Spaßfaktor (Augenzwinkern), nah am Kunden, überraschend, inspirierend, aktivierend.

- aktuelles Kommunikationsbeispiel (A1-Poster am PoS):



Vertriebskanäle

Kampagne zielt auf die Frequenzsteigerung in den Märkten und im Online Shop ab.

Touchpoints

Der Film soll auf allen relevanten digitalen MediaMarkt-Kanälen zum Einsatz kommen.

- mediamarkt.de
- Serviceseite: www.mediemarkt.de/de/shop/service/deutsche-technikberatung.html
- facebook
- instagram
- YouTube (MediaMarkt Channel)