

М.Видео-Эльдорадо: количество обращений в сервис М.Мастер выросло на 9,5% в 2024 году

29 апреля 2025 года

М.Видео-Эльдорадо, ведущая российская компания в сфере электронной коммерции и розничной торговли электроникой и бытовой техникой (МосБиржа: MVID), фиксирует рост популярности сервисных услуг: количество обращений в М.Мастер за 2024 год увеличилось на 9,5% по сравнению с 2023 годом. Рост связан как с увеличением объема проданной техники, так и с изменением поведения покупателей: пользователи стали внимательнее относиться к своим устройствам.

Руководитель департамента физических сервисов Компании М.Видео-Эльдорадо Андрей Агапов:

«Мы видим, что клиенты все более осознанно подходят к эксплуатации техники и стремятся продлить срок ее службы. Наш сервисный центр М.Мастер позволяет оперативно и качественно решать любые задачи: от ремонта смартфонов и бытовой техники до настройки устройств на дому. Развитие сервиса остается одним из ключевых направлений работы компании: мы стремимся сделать заботу о технике максимально удобной и доступной для каждого клиента».

Наиболее часто в 2024 году клиенты обращались за ремонтом мобильных телефонов — эти обращения составили 37% всех заявок. Это объясняется высокой повседневной нагрузкой на смартфоны и их подорожанием, что делает ремонт более выгодным решением.

На втором месте по количеству ремонтов — аудио- и видеотехника (18%), включая наушники, акустические системы и телевизоры, которые активно используются в домашних условиях.

Третью позицию заняли компьютеры и ноутбуки (11%) — пользователи все чаще стремятся продлить срок службы техники для работы, учебы и личных нужд.

Также отмечен рост обращений по ремонту малой бытовой техники (10%), в частности, пылесосов, кофемашин и кухонных устройств.

Одним из конкурентных преимуществ М.Видео-Эльдорадо является развитие сервисного направления под брендом М.Мастер. Это единый центр комплексной помощи клиентам, который предлагает услуги доставки, установки, настройки, ремонта техники, программы трейд-ин и продажу восстановленных устройств.

Сервисные услуги можно оформить при покупке крупногабаритной техники как в магазине, так и онлайн. Их оказывают профессиональные технические специалисты по всей стране в радиусе до 150 км от магазинов. На конец 2024 года команда М.Мастер насчитывала 447 специалистов.

Компания активно развивает фирменные зоны М.Мастер в магазинах — в 2024 году было открыто более 30 таких пространств в восьми крупных городах России. Они позволяют получить широкий спектр услуг, в том числе ремонт техники, купленной как в М.Видео-Эльдорадо, так и у сторонних продавцов.

Кроме того, в шести городах (Москва, Екатеринбург, Санкт-Петербург, Казань, Краснодар, Нижний Новгород) М.Видео-Эльдорадо запустила продажи восстановленной техники, отремонтированной специалистами М.Мастер или поступившей через трейд-ин программы.

Развитие сервисного направления является важной частью стратегии М.Видео-Эльдорадо, позволяя закрывать полный цикл потребностей клиентов, связанных с покупкой, обслуживанием и утилизацией техники.

Ссылка на фотографии:

<https://disk.yandex.ru/i/go0MlrhqejiLIOQ>

О Компании

М.Видео-Эльдорадо (ПАО «М.видео») – ведущая российская компания в сфере электронной коммерции и розничной торговли электроникой и бытовой техникой, объединяющая бренды М.Видео и Эльдорадо. В периметр Компании входит ИТ-компания «М.Тех», сфокусированная на разработке решений в сфере ритейла, и финтех-платформа «Директ Кредит».

М.Видео-Эльдорадо развивает онлайн-платформу и розничную сеть из более чем 1 200 магазинов от Калининградской области до Камчатки, федеральную логистическую инфраструктуру, а также собственный маркетплейс электроники и комплиментарных товаров, что обеспечивает широкий ассортимент и быструю доступность техники на всей территории страны. Общий трафик двух сетей составляет порядка 1,2 млрд контактов в год.

Компания М.Видео-Эльдорадо – единственная российская компания в секторе розничной торговли электроникой, чьи акции обращаются на фондовом рынке. В настоящее время торговля акциями компании идет на крупнейшей российской биржевой площадке – Московской Бирже (тикер: MVID).

Пресс-служба: pr@mvideo.ru