



Communiqué de presse

Le jeudi 3 juin 2010

## Darty: l'expérience de la relation client au cœur de l'entreprise.

Leader de la distribution spécialisée de produits électrodomestiques et d'électronique grand public en France, Darty a su faire évoluer au fur et à mesure des avancées technologiques et des besoins de ses clients les engagements du Contrat de Confiance.

### Le Contrat de Confiance, 10 engagements au service de nos clients en termes de prix, de choix et de service.



En multimédia ( équipements image, son, téléphonie, micro-informatique et Internet ) et en électroménager ( équipements gros et petit électroménager ), Darty s'engage:

- à garantir **des prix bas** toute l'année par le remboursement de la différence,
- à proposer **un large choix** de produits, consommables et accessoires de marque,
- à **la livraison et mise en service gratuites** à domicile des appareils volumineux, à **la reprise des anciens appareils** pour recyclage, à **l'assistance téléphonique** pour toute aide à l'utilisation, à **un service après-vente complet** avec une assistance téléphonique et des interventions à domicile 7j/7 et **un service relation client** pour toute question sur la gestion des garanties,...

### Des canaux de ventes complémentaires pour une plus grande satisfaction client.

La relation que Darty entretient avec ses clients repose sur une réalité de service, reflet de leurs besoins :

- un réseau de **220 magasins en France** garantit à l'enseigne une très forte présence sur tout le territoire ( soit plus de 12 500 collaborateurs dont 4 400 dans les métiers de service ).

- le site Internet **Darty.com** s'inscrit dans une volonté de complémentarité en permettant à ses clients d'acheter les produits Darty 7j/7 et 24h/24 en profitant des garanties du Contrat de Confiance. Le retrait en magasin est un service qui permet de commander sur Darty.com et de venir retirer ses produits dans le magasin de son choix dans les 2 heures suivant l'achat.

- **9 centres d'appel techniques téléphoniques en France**, mobilisant 600 assistants techniques, 41 centres SAV et 1 400 véhicules d'intervention.

## **La DartyBox : vers des solutions numériques globales et un accompagnement client personnalisé.**

Pour offrir un service global, de l'accès à l'équipement aux programmes de télévision, Darty devient fournisseur d'accès Internet, téléphonie et télévision avec la **DartyBox ADSL** en 2006, puis la **DartyBox THD** en 2008.

L'enseigne est ainsi en mesure de proposer à ses clients abonnés **un conseil et un accompagnement personnalisés** dans l'ensemble de son réseau magasins et sur Darty.com. **Des prestations inédites** comme **l'installation garantie** ( assistance par téléphone, prise en main à distance et déplacement d'un technicien gratuitement à domicile si nécessaire ) et **l'assistance technique téléphonique 24h/24 et 7j/7** avec des interventions gratuites à domicile sous 48h.

## **Darty Cuisine : une cuisine, en toute confiance !**

Darty débute son activité de **cuisiniste** en juin 2007 avec l'ouverture d'un premier espace de cuisines sur mesure dans son magasin de Rivoli, à Paris. Cette nouvelle activité répond à l'attente de ses clients de réaliser **un projet cuisine en toute confiance**, en profitant des garanties du Contrat de Confiance. L'offre Darty Cuisine s'est ainsi développée partout en France avec 23 espaces cuisine à ce jour et de quinze à plus de trente modèles de cuisines sur mesure en exposition.

## **La mesure qualité au service de la satisfaction client.**

L'expérience de la relation client de Darty repose donc sur :

- le développement de nouvelles prestations pour répondre aux attentes de solutions globales de ses clients, toujours garanties par les engagements du Contrat de Confiance, qui reste le référent d'engagement qualité de l'enseigne,
- une mesure de la qualité d'exécution exercée par le client grâce aux Questions de Confiance : l'enseigne a très tôt développé des outils afin de mesurer la satisfaction de ses clients pour toujours améliorer ses modes d'opération et de fonctionnement. Ainsi, 3 millions de questionnaires satisfaction client sont envoyés chaque année concernant tous les domaines d'activité de Darty : conseil, vente, livraison, mise en service, assistance téléphonique, interventions à domicile et en atelier. Près d'un million de réponses sont analysées afin de s'assurer du respect de la promesse de l'enseigne et de la réalité vécue par ses clients.