



Communiqué de presse  
Le 25 janvier 2013

## L'approche multicanal de DARTY récompensée par un IMC Award

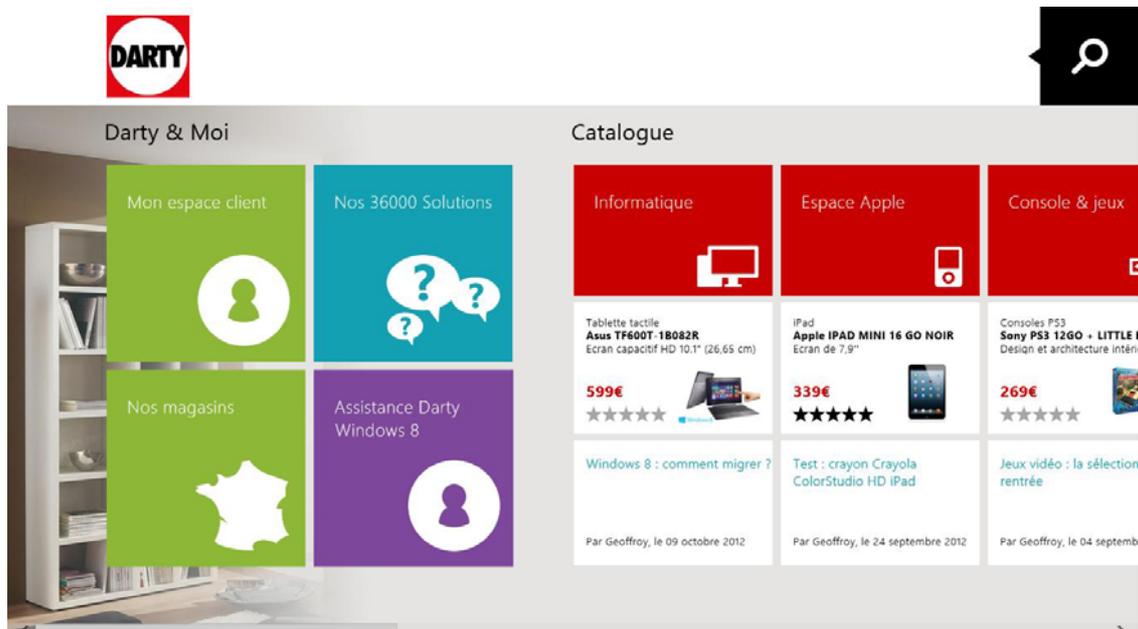
Darty a reçu hier soir l'IMC Award d'Or dans la catégorie Multicanal lors de la soirée des 4 ans de l'Internet Managers Club.

### Darty et ses clients, une relation de confiance cross-canal

L'IMC Award remis à Darty vient couronner les innovations récentes qui s'inscrivent dans l'accélération de la stratégie cross-canal initiée par l'enseigne depuis quelques mois :



- le service Click & Collect® : retrait en magasin une heure après avoir commandé sur darty.com,
- la consultation de la disponibilité des produits dans les 228 magasins de l'enseigne sur darty.com,
- le retour produit possible en ligne et en magasin,
- une application mobile marchande avec possibilité de scan QR code pour connaître la disponibilité magasin et accéder aux informations sur les produits,
- une carte client permettant la reconnaissance de celui-ci en magasin et sur darty.com et l'accès à un espace client privé sur darty.com pour le suivi et l'historique des commandes, les factures, les notices d'emploi, les consommables associés aux produits achetés, l'état d'avancement des réparations des produits,
- la géolocalisation des 228 magasins sur darty.com avec coordonnées, plans d'accès et agenda des animations commerciales.



Ce prix est la **troisième récompense** reçue par l'enseigne Darty en peu de temps, après le prix « Favor'i » décerné par la Fevad à darty.com, élu par les internautes site préféré pour les produits techniques et le prix « **Meilleure Chaîne de Magasins de l'année** » dans la catégorie **Electroménager et Multimédia**, à la suite d'une enquête menée auprès de plus de 14 000 consommateurs.

En 2013, Darty va fêter les 40 ans du Contrat de Confiance®. Ces trois prix témoignent tant aux yeux des clients que des collaborateurs de sa capacité de réinvention permanente en matière de services, de cross-canal et de proximité par rapport aux évolutions des attentes des consommateurs.

## Les IMC Awards



L'Internet Managers Club, créé en 2008, réunit tous les mois depuis 4 ans des experts, des professionnels et des passionnés du web. Il compte plus de 400 membres.

Pour la première fois cette année, l'IMC a décidé de récompenser 5 entreprises dans 5 catégories dédiées au Marketing Digital : Innovation, E-commerce, Start-up, Prestataire et Multicanal.

15 finalistes ont été sélectionnés parmi près de 160 dossiers et ont été examinés par un jury prestigieux de 11 personnalités du web et des médias. La sélection du lauréat de chaque catégorie s'est faite paritairement entre le Jury (50%) et les membres (50%) :

Darty a reçu l'IMC Award Or dans la catégorie Multicanal, devant 2 autres enseignes nominées.

(Pour découvrir les 5 lauréats des IMC Awards : <http://www.internetmanagersclub.com/decouvrez-les-5-laureats-des-imc-awards/>).

### A propos de Darty

*Darty, une enseigne du groupe Darty plc, est le leader de la distribution spécialisée d'équipements électrodomestiques en France. Le "Contrat de Confiance"® constitue le cœur de la philosophie commerciale de Darty depuis près de 40 ans. Il s'agit d'une promesse écrite à ses clients, reposant sur trois piliers :*

- *prix bas garantis toute l'année par le remboursement de la différence,*
- *large choix d'équipements en magasin et sur darty.com,*
- *des services de qualité accessibles 7 jours sur 7.*

*Darty en chiffres:*

- *228 magasins en France, sites : darty.com, 36000solutions.com*
- *11 500 collaborateurs en France dont 40% dans les métiers de service*
- *2 entrepôts centraux, 70 plateformes de livraison et 500 camions de livraison à domicile*
- *9 centres d'appel techniques en France (dont 2 spécialisés multimédia – services mobile et internet), 41 centres de service après-vente et 1400 véhicules d'intervention à domicile*
- *3 millions de questionnaires de satisfaction client envoyés tous les ans.*
- *sur internet : www.darty.com et 36000solutions.com*

### Contacts Presse – Le Public Système

Prescilia Holleville : 01 41 34 23 02 / [pholleville@lepublicsysteme.fr](mailto:pholleville@lepublicsysteme.fr)

Anne-Laure Deves : 01 41 34 20 41 / [aldeves@lepublicsysteme.fr](mailto:aldeves@lepublicsysteme.fr)