



Communiqué de presse

Mardi 28 Octobre 2014

Darty est élu « Meilleure Chaîne de Magasins » en multimédia et électroménager de l'année 2014-2015, par les consommateurs

Pour la septième année consécutive, l'enquête sur *les meilleures chaînes de magasins en France* a récompensé le jeudi 23 octobre, les enseignes les plus plébiscitées par les consommateurs. Darty a été élu « Meilleure Chaîne de Magasins » de l'année dans la catégorie **Electroménager Multimédia**, devant un autre nominé dans cette catégorie : Boulanger.

Le prix « Meilleure Chaîne de Magasins »

Menée par le cabinet d'étude Q&A Research & Consultancy, l'enquête **quantitative et qualitative indépendante** a récolté les votes de plus de **28 300 consommateurs** qui ont évalué leurs chaînes de magasins préférées parmi pas moins de **214 enseignes**. L'enquête permet de désigner avec la plus grande précision quelles sont les Meilleures Chaînes de Magasins afin de guider le consommateur vers les meilleures enseignes. Classées en [27 catégories](#), en fonction de leurs secteurs d'activité, ces chaînes de magasin ont été **évaluées par leurs clients** selon 11 critères :

- Le rapport qualité-prix
- Le niveau de prix
- Les offres promotionnelles
- L'assortiment
- L'innovation
- Le service
- La compétence
- L'amabilité du personnel
- L'ambiance dans les magasins
- Le passage en caisse
- La qualité du site web

Darty a été élu par les consommateurs « Meilleure Chaîne de Magasins » 2014-2015 dans la catégorie Multimédia et Electroménager devant une autre enseigne spécialisée nominée. (Liste complète des enseignes nominées sur <http://www.meilleurechainedemagasins.fr/>).

Darty et ses clients, une relation de confiance

Ce prix est la **deuxième récompense** reçue par l'enseigne Darty en peu de temps, après le **Prix IREF Satisfaction Client 2014-2015 pour la catégorie multimédia électroménager**, attribué à Darty par les consommateurs selon 8 critères précis qui motivent l'acte d'achat : l'assortiment, l'innovation, le service, la compétence du personnel, l'amabilité du personnel, l'ambiance dans les magasins, le passage en caisse et la qualité du site web. Il vient couronner l'engagement de l'enseigne vis-à-vis de ses clients. Depuis plus de 40 ans, fidèle au Contrat de Confiance, Darty propose et développe des solutions complètes innovantes pour toute la maison en accompagnant ses clients avant, pendant et après leurs achats. L'enseigne a développé un ensemble de services gratuits (livraison et mise en service, SAV, assistance téléphonique disponible 7 jours sur 7, 24h/24...) et s'appuie sur une approche cross-canal et digitale pour répondre au plus près aux attentes des consommateurs.

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 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:

*248 magasins en France, 72 Espaces Cuisine, sites : darty.com, 36000Solutions.com
10 500 collaborateurs en France dont 40% dans les métiers de service
2 entrepôts centraux, 70 plateformes de livraison et 500 camions de livraison à domicile
7 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*

A propos de Darty.com :

Darty.com est le site de vente en ligne de Darty depuis 1999. Il s'inscrit dans une stratégie de complémentarité multicanale :

- *Nombre de visiteurs : plus de 120 millions de visiteurs uniques par an*
- *Taux de recommandation client : 97.6 %*
- *Taux de satisfaction client : 98 %*
- *www.darty.com, c'est en plus un service d'achat en ligne avec retrait en magasin une heure après dans les magasins où le produit est disponible, l'accès à l'espace client personnalisé DARTY permettant de consulter l'historique de ses commandes et garanties, télécharger ses notices, commander facilement accessoires et consommables, consulter l'état d'avancement de la réparation de ses produits déposés en comptoir SAV.*

Contacts Presse - Le Public Système

Emeline Guiraud – 01 70 94 65 53 - eguiraud@lepublicsysteme.fr

Mélanie Chocat – 01 41 34 23 71 – mchocat@lepublicsysteme.fr

Audrey Goudet – 01 41 34 20 41 - agoudet@lepublicsysteme.fr