



Communiqué de presse

Jeudi 2 octobre 2014

## **Darty Nation, la nouvelle génération de magasins connectés Darty, pour une nouvelle expérience client plus digitale, prix bas et services gratuits compris**

*Après rénovation, Darty ouvre les portes de son nouveau magasin connecté à Nation, un magasin pensé pour faire vivre à ses clients une nouvelle expérience axée sur la découverte des produits, avec une simplification du parcours en magasin et une place importante donnée à la digitalisation. Il propose sur 1 970 m<sup>2</sup> des solutions complètes et innovantes pour tous les projets de la maison avec tous les produits, accessoires et services en Electroménager, Image, Son, Multimédia et Téléphonie, ainsi qu'un Espace Cuisine avec 12 modèles de cuisines exposés.*

### **Darty Nation, la nouvelle génération de magasins Darty**

Le nouveau magasin Darty à Nation propose à ses clients un **parcours simplifié et plus fluide** avec de **nombreuses innovations digitales** pour plus de plaisir dans la découverte et l'expérimentation des produits :

#### **✓ Un nouveau merchandising permettant l'expérimentation des produits et une simplification du parcours en magasin**

- Les produits sont exposés en **libre touché** grâce à un mobilier adapté pour **manipuler et tester**,
- De nombreux produits sont disponibles en **libre emporté** afin que le parcours d'achat devienne encore plus rapide,
- La **présentation des accessoires et consommables est particulièrement développée** afin que le client puisse composer des solutions complètes liées à ses besoins.



### ✓ Des services pratiques et immédiats

- **Des consignes Click & Collect®** spécifiques pour les clients internautes qui souhaitent récupérer leurs achats 1 heure après avoir passé commande sur le site Darty.com, via un système de consigne. Le client commande, il reçoit ensuite un code (par sms) et il ne lui reste plus qu'à passer au magasin pendant les heures d'ouverture pour retirer son achat dans le casier qui lui a été attribué sans avoir à faire la queue. Un point de retrait Darty.com permet de récupérer les produits volumineux.
- **L'Atelier Darty** : pour le dépannage/ l'optimisation des produits multimédia et de la téléphonie. Ce service permet d'apporter en magasin une capacité de dépannage immédiat. Le client apporte son appareil en magasin, suit l'intervention par les techniciens Darty et repart avec son appareil en fonctionnement.

### ✓ La digitalisation au cœur de l'accompagnement du client

Le magasin connecté Darty donne un **rôle encore plus central aux vendeurs Darty**. Une équipe de 40 **collaborateurs** se mobilise pour faire vivre cette nouvelle expérience digitalisée aux clients :

- Les vendeurs sont équipés de **tablettes** pour accéder à l'étendue de l'offre Darty et conseiller au mieux les clients dans leur choix, en consultant leur panier ou leur historique d'achat,
- Des **écrans digitalisés** sont disposés dans chaque univers du magasin, permettant de partager avec les clients le contenu des tablettes des vendeurs pour un plus grand confort de visionnage,
- Un accès au **wi-fi** permet aux clients de garder le lien avec leur recherche commencée sur internet et de comparer les prix en magasin pour s'assurer que Darty propose les prix les plus attractifs du marché.

### ✓ L'actualité du magasin de Nation:

- « **La Maison Connectée** » : un large choix de produits pour garder un œil à distance et sécuriser sa maison via son smartphone grâce aux objets connectés (ampoules, caméras IP, capteurs de fumée, alarmes, vidéosurveillance, détecteurs d'intrusion, thermostats,...),
- - **Les dernières innovations en télévision en démonstration** avec les écrans 4K UHD, incurvés, les TVs connectées,
- « **Les Darty Days Gourmands** » jusqu'au **12 octobre** : les bons plans Darty, des offres spéciales sur toute une sélection de produits pour les gourmets, des achats qui rapportent des cartes cadeaux.



## Des cuisines signées Darty...

Le magasin Darty de Nation propose un Espace Cuisine composé de **12 modèles de cuisines sur mesure design et fonctionnels sur près de 220 m<sup>2</sup>**. Les experts Darty conseillent les clients dans le choix du modèle, des matériaux et les accompagnent jusqu'à l'installation de la cuisine.

Le nouvel Espace Cuisine de Nation assure :

### ✓ Le choix, pour se faire plaisir et laisser libre cours à son imagination

- **Une multitude de combinaisons possibles** grâce à un large choix de matériaux et de finitions, disponibles dans une vaste collection de coloris,
- **Un large assortiment** de plans de travail, poignées, éviers, mitigeurs et accessoires,
- **Un grand choix d'électroménager encastrable** parmi les plus grandes marques.

### ✓ Le prix Darty pour sa cuisine, avec la garantie d'un budget maîtrisé

- Des prix bas toute l'année, garantis par le remboursement de la différence,
- La transparence des prix affichés pour tous les éléments de la cuisine, la pose et la livraison.

### ✓ Le service Darty

- **Une conception personnalisée de son projet de cuisine avec l'un des 3 concepteurs Darty Cuisine,**
- **Un suivi personnalisé de son projet de cuisine,** une fois la commande confirmée, un Interlocuteur Services Darty prend le relais pour s'assurer de la bonne conduite du chantier et du respect des délais. Il sera présent jusqu'à l'installation pour délivrer le Certificat de fin de chantier, marquant le début de la Garantie Darty,
- **Une assistance après-vente,** une fois la cuisine installée pour l'utilisation et l'entretien des meubles, plans de travail, accessoires, sanitaires et équipements de rangement,
- **La garantie Darty :** 5 ans pour les meubles et 2 ans pour les plans de travail, équipements de rangement, équipements électriques et sanitaires, ainsi que les garanties classiques Darty pour l'électroménager.

## Darty Nation

- Adresse: 21 cours de Vincennes – 75020 Paris
- Directeur Général Darty Ile de France: François GAZUIT
- Directeur du magasin : André PEREIRA
- Horaires d'ouverture : du lundi au samedi de 10h à 19h30
- Parking : oui
- Téléphone : 0 892 01 10 10 (34 cts/min) puis « Magasin »
- Sur internet : [www.darty.com](http://www.darty.com), [www.dartypro.com](http://www.dartypro.com) et [www.36000solutions.com](http://www.36000solutions.com)

### 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:

242 magasins en France, 70 Espaces Cuisine, sites : [darty.com](http://darty.com), [36000Solutions.com](http://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

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

## **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 – 0 1 70 94 65 53 - [eguiraud@lepublicsysteme.fr](mailto:eguiraud@lepublicsysteme.fr)

Mélanie Chocat – 01 41 34 23 71 – [mchocat@lepublicsysteme.fr](mailto:mchocat@lepublicsysteme.fr)

Audrey Goudet – 01 41 34 20 41 - [agoudet@lepublicsysteme.fr](mailto:agoudet@lepublicsysteme.fr)