

LE GROUPE FNAC DARTY DEVELOPPE LA VISIO ET LE CHAT POUR CONSEILLER EN DIRECT SES CLIENTS DANS LEUR PARCOURS D'ACHAT SUR INTERNET

Avec ce service innovant, les clients peuvent bénéficier d'une expérience personnalisée et immersive pour retrouver l'esprit du magasin sur le Web



Pour répondre à l'évolution du comportement d'achat des Français orienté de plus en plus vers le digital et à leurs attentes, Fnac Darty démontre une nouvelle fois sa capacité à innover en repensant l'expérience d'achat en ligne. Le Groupe développe un nouveau service de chat et visio, directement accessible depuis les sites e-commerce grâce à une fenêtre de conversation, pour conseiller à distance les clients dans leur processus d'achat. Ces derniers pourront ainsi interagir en temps réel avec un vendeur disponible en magasin, par écrit (messagerie instantanée) ou en visio (webcam) afin d'être guidés pas à pas et avoir des informations sur les aspects et fonctionnalités des produits souhaités.

Avec cette démarche, Fnac Darty entend proposer une expérience digitale sur-mesure et plus humaine, pour que les clients puissent retrouver la qualité de l'expertise des vendeurs en magasin à tout moment.

Ce nouveau service, déployé localement en test, affiche d'ores et déjà un taux de satisfaction de plus de 80% auprès des clients l'ayant essayé. Des pilotes ont été menés sur plusieurs mois notamment au sein de Fnac parisiennes et de magasins Darty situés dans la région Auvergne-Rhône-Alpes, qui ont mobilisés une centaine de vendeurs cumulés pour accompagner les clients Web. De nouveaux tests sont en cours, comme au sein de la Fnac Défense, actuellement fermée dans le cadre des mesures gouvernementales, où une vingtaine de vendeurs conseillent en visio, depuis le magasin, les clients à distance.

Aujourd'hui, une cinquantaine de vendeurs Fnac et Darty incarnent ce nouveau mode de communication.

Contacts presse :

Alexandra RÉDIN – 06 66 26 05 18 – alexandra.redin@fnacdarty.com

Audrey BOUCHARD – 01 55 21 59 25 – audrey.bouchard@fnacdarty.com

A propos de Fnac Darty : Présent dans douze pays, Fnac Darty est un leader européen de la distribution de biens culturels, de loisirs, de produits techniques et d'électroménager. Le groupe, qui compte 25 000 collaborateurs, dispose à fin 2020 d'un réseau multi-format de 908 magasins, dont 741 en France, et se positionne comme le 3e acteur e-commerce en termes d'audience en France (44 millions de visites cumulées sur les sites du Groupe en moyenne chaque mois avec ses deux sites marchands, fnac.com et darty.com). Acteur omni-canal de référence, Fnac Darty a réalisé en 2020 un chiffre d'affaires pro forma de 7 491M€.

FNAC DARTY



« Nous sommes heureux de pouvoir proposer ce nouveau service à nos clients », déclare Benoît Jaubert, directeur exploitation du groupe Fnac Darty. « Le succès est au rendez-vous et nous espérons pérenniser ces nouveaux outils pour accompagner nos clients tout en renforçant le lien entre nos magasins physiques et nos sites Internet ».

Contacts presse :

Alexandra RÉDIN – 06 66 26 05 18 – alexandra.redin@fnacdarty.com

Audrey BOUCHARD – 01 55 21 59 25 – audrey.bouchard@fnacdarty.com

A propos de Fnac Darty : Présent dans douze pays, Fnac Darty est un leader européen de la distribution de biens culturels, de loisirs, de produits techniques et d'électroménager. Le groupe, qui compte 25 000 collaborateurs, dispose à fin 2020 d'un réseau multi-format de 908 magasins, dont 741 en France, et se positionne comme le 3e acteur e-commerce en termes d'audience en France (44 millions de visites cumulées sur les sites du Groupe en moyenne chaque mois avec ses deux sites marchands, fnac.com et darty.com). Acteur omni-canal de référence, Fnac Darty a réalisé en 2020 un chiffre d'affaires pro forma de 7 491M€.