

FNAC DARTY DÉPLOIE AU NIVEAU NATIONAL SON SERVICE DE VISIO VENDEUR POUR RETROUVER LA QUALITÉ DES CONSEILS VENDEURS EN MAGASIN, MÊME À DISTANCE

Un service innovant pour profiter d'une expérience d'achat digitale plus humaine et personnalisée, et profiter des conseils des experts Fnac et Darty depuis chez soi



Après des premiers tests réussis, le groupe Fnac Darty déploie au niveau national, au sein de son réseau Fnac et Darty, un service de visio vendeur destiné à accompagner ses clients web dans leur parcours d'achat.

Grâce à ce service gratuit et accessible à tous, les clients peuvent bénéficier des conseils avisés des experts des magasins Fnac et Darty en visio, et ainsi réaliser leurs achats depuis Fnac.com et Darty.com, au travers d'un parcours client sur-mesure.

Cette fonctionnalité, directement accessible depuis les sites e-commerce Fnac et Darty grâce à une fenêtre de conversation, est proposée de 10h à 19h, tel un service de « guide à l'achat », permettant aux clients d'identifier, avec le concours d'un expert vendeur présent en magasin, le meilleur produit en fonction de leurs usages et leurs besoins. Les clients peuvent ainsi être guidés pas à pas, visualiser les produits présents en magasin à distance et avoir des informations sur les aspects et fonctionnalités des produits souhaités.

Samuel Loiseau, Directeur Client, Marketing et développement commercial du groupe Fnac Darty, déclare : « Grâce à la mobilisation, l'expertise, et l'agilité exceptionnelle de nos vendeurs, nous avons généralisé et pérennisé notre service sur le territoire français. Nous apportons ainsi une réponse efficace à l'hyperchoix et l'hyperdoute que rencontrent les clients sur le web. Nos clients bénéficient alors d'une expérience digitale au plus proche de l'esprit de l'accueil de nos magasins physiques, en retrouvant toute la force de l'expertise de nos vendeurs. Avec cet outil, nous apportons une brique supplémentaire à la concrétisation de nos ambitions d'incarner les nouveaux standards du retail omnicanal de demain ».

CONTACTS PRESSE :

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

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

FNAC DARTY



Fin 2020, le groupe Fnac Darty testait un nouveau service de visio vendeur pour répondre à l'évolution des comportements digitaux d'achat des Français.

Alors que les premiers pilotes ont réuni une cinquantaine de vendeurs, issus de magasins Fnac franciliens et de Darty situés dans la région Auvergne-Rhône-Alpes, ce sont aujourd'hui plus de 1 200 vendeurs Fnac Darty formés et mobilisés pour accompagner la généralisation de ce nouveau mode de communication sur l'ensemble du réseau du groupe.

La période de test a prouvé la pertinence de cet outil, répondant à une réelle attente des consommateurs : depuis sa mise en place, **cette solution de communication a généré plus de 100 000 interactions sur les sites web des deux enseignes. Les équipes dédiées Fnac et Darty sont ainsi prêtes à accompagner les temps forts commerciaux liés aux fêtes de fin d'année et répondre à plus de 5 000 conversations par semaine.**

CONTACTS PRESSE :

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

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

À 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 de 7 491M€.