



Communiqué de presse
Vendredi 22 novembre 2013

Darty ouvre son nouveau magasin connecté à Coignières, Un magasin pensé pour une nouvelle expérience client encore plus digitale, prix bas et services gratuits compris.

Le jeudi 21 novembre 2013, Darty a ouvert les portes de son nouveau magasin de Coignières, déployant ainsi le nouveau concept de magasin connecté lancé récemment par l'enseigne. Ce magasin a été pensé pour faciliter le parcours d'achat du client et offrir une expérience encore plus digitale. Il propose sur près de 1800 m² tous les produits, accessoires et services en Electroménager, image, Son, Multimédia et Téléphonie, ainsi qu'un Espace Cuisine avec 16 modèles de cuisines exposés. Ce nouveau magasin est issu du transfert des magasins Darty de Saint Quentin et de Rambouillet.

Darty à Coignières, un magasin connecté pour une nouvelle expérience client encore plus digitale

François Gazuit, Directeur Général de Darty île de France, déclare :

« *Darty Coignières c'est toute l'innovation de Darty :*

- *Un Espace Cuisine exceptionnel,*
- *Tous les produits en démonstration et disponibles en libre emporté,*
- *Une ouverture 7 jours sur 7 et 35 collaborateurs au service de nos clients,*
- *Un magasin digitalisé avec des équipes connectées,*
- *L'Atelier, véritable expression du service Darty,*
- *Un nouvel espace Click & Collect® permettant à la fois de réserver son produit sur le site et de le retirer en magasin... »*

Le nouveau magasin Darty de Coignières s'engage à offrir un parcours client fluidifié avec des innovations exclusives signées Darty :

✓ La digitalisation au cœur du magasin:

Les vendeurs sont équipés de tablettes pour accéder à tout moment à l'étendue de l'offre Darty et conseiller au mieux les clients dans leur choix, en accédant à leur panier ou à leur historique d'achat. Un accès au wifi 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.

✓ De nouveaux services pratiques et immédiats:

- **Des casiers 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 de réparation** : pour aller encore plus loin dans le service, Darty lance l'atelier de réparation pour le multimédia (PC, Mac et périphériques connectés) et la téléphonie, à dépanner ou optimiser. Ce nouveau service permet d'apporter en magasin une capacité de dépannage immédiat avec des experts techniques Darty sur place et une connexion directe avec les experts du centre d'assistance technique Darty à Bercy pour une prise en main à distance si nécessaire. Le client apporte son appareil en magasin, suit l'intervention et repart avec son appareil en fonctionnement.

Darty à Coignières, des solutions complètes et innovantes, accessibles à tous pour tous les projets de la maison

✓ Un design magasin et un nouveau merchandising mettant en avant :

- Les produits 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 pour composer des solutions complètes en fonction des besoins du client.

✓ Un magasin pensé pour faire vivre une nouvelle expérience client :

Ce nouveau concept de magasin donne un rôle encore plus central aux vendeurs Darty. A Darty Coignières, une équipe de 35 collaborateurs soigne particulièrement l'expérience du client, en l'accompagnant dans sa découverte et son expérimentation des produits en démonstration, en le conseillant dans ses choix et en l'informant sur les services compris dans le prix Darty.

Toujours plus de cuisines signées Darty...

Le magasin Darty de Coignières renforce la proximité de l'offre cuisine de Darty dans le département des Yvelines et propose à ses clients 16 modèles de cuisines sur mesure design et fonctionnels sur près de 300 m². Les experts Darty accompagnent les clients dans le choix du modèle, des matériaux jusqu'à l'installation de la cuisine.

Darty Cuisine à Coignières, c'est :

✓ Le choix pour se faire plaisir et laisser libre cours à son imagination avec :

- une multitude de combinaisons possibles grâce à une vaste collection de coloris dans différentes finitions des matériaux,
- 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 ainsi que la pose et la livraison.

✓ Le service Darty avec :

- Une conception personnalisée de son projet de cuisine avec l'un des 5 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.

Le nouveau magasin Darty de Coignières promet une expérience client simplifiée et résolument dans l'air du temps. L'intégration des nouvelles technologies en magasin est la clé de la convergence entre la vente en ligne et celle en magasin.

Chiffres clés

Darty Coignières : Centre Commercial Le Gibet / Le Forum – Rue des Frères Lumière – 78310 Coignières

- Directeur Général Darty île de France: François Gazuit

- Directeur du magasin : Sébastien Guibert

- Horaires d'ouverture : du lundi au samedi: 10h-20h, le dimanche 10h-19h30

- Parking : oui, centre commercial

- Téléphone : 0 978 970 970 (prix d'un appel local) puis « Magasin »

- Sur internet : www.darty.com, www.dartypro.com et www.36000solutions.com

Darty en chiffres :

- 225 magasins en France, 51 Espaces Cuisine, les 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

Contacts Presse : Le Public Système

Emeline Guiraud – 0 1 70 94 65 53 - eguiraud@lepublicsysteme.fr

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

Audrey Goudet – agoudet@lepublicsysteme.fr