



Communiqué de presse  
Le 6 juin 2013

## La plate-forme communautaire 36000solutions.com de Darty à nouveau récompensée avec le Prix Stratégies du marketing client 2013 dans la catégorie Programmes CRM/E-CRM

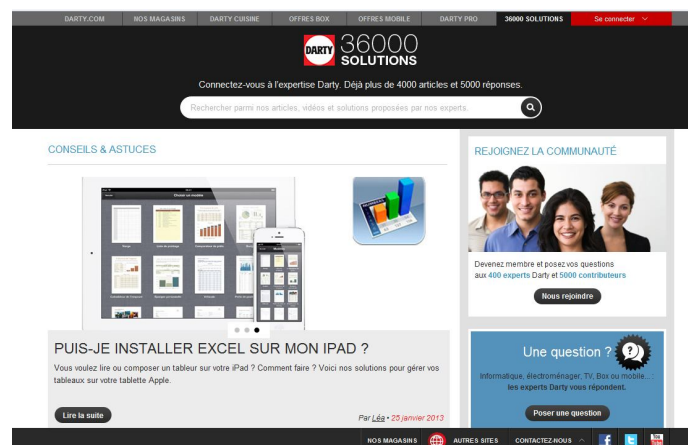
*Darty a reçu le Prix Stratégies du marketing client 2013 dans la catégorie Programmes CRM/E-CRM pour la refonte de la plateforme communautaire 36000solutions.com : une belle reconnaissance !*

### Un prix qui récompense l'approche cross-canal de Darty

Ce Prix Stratégies du marketing client 2013 remis à Darty dans la catégorie Programmes CRM /E-CRM vient couronner les innovations et la stratégie cross-canal initiée par l'enseigne depuis plusieurs mois. Il témoigne de la capacité de l'enseigne à se réinventer chaque jour en matière de services de cross-canal et de proximité pour toujours répondre au mieux aux attentes des consommateurs.

Et avec déjà plus de 2 millions de visiteurs fin 2012, le site Internet aux 36 000 solutions® est en train de devenir une référence grâce à une grande richesse de contenus et des conseils d'experts. En effet, Darty met à disposition des internautes un accès à l'expertise de ses équipes de vendeurs et techniciens pour échanger au sein de ce qui sera la plus grande communauté consacrée à l'utilisation des produits de la maison.

« Le premier service du Contrat de Confiance a toujours été de pouvoir demander conseil à un vendeur chez Darty pour faire le choix de l'appareil le plus adapté. 36000solutions.com est la traduction actuelle de cet engagement de service : gratuitement, nos vendeurs et techniciens, salariés de Darty, formés et accédant à l'une des plus grandes bases de connaissance du marché, vous répondent pour bien choisir et aussi pour tirer le meilleur parti de vos équipements domestiques », déclare Laurent Chometon, Directeur du Marketing Client de Darty.



**Annonceur :** Darty

**Produit :** produits électroménagers

**Média et support :** Autres

**Date de sortie :** 16/07/2012

**Agence :** 5ème Gauche

**Directeur de création :** Aurélie de Villeneuve

**Responsable agence :** Edouard de Pouzilhac

**Responsable annonceur :** Laurent Chometon, directeur marketing client et Laurent Grenier, directeur de la communication



L'approche cross-canal de Darty a déjà été plébiscitée récemment à plusieurs reprises. L'enseigne a reçu deux Prix Stratégies / Amaury Médias du marketing digital 2013 dans les catégories Prix Spécial du Jury et Prix des sites CRM, Le Grand prix 2012 de la distribution multispécialiste pour la photo, l'IMC Award d'Or 2013 dans la catégorie multicanal, le prix « Favor'i » décerné par la Fevad à darty.com, élu par les internautes site préféré pour les produits techniques et le prix « Meilleure Chaîne de Magasins de l'année » dans la catégorie Electroménager et Multimédia, à la suite d'une enquête menée auprès de plus de 14 000 consommateurs.

### En bref, 36000solutions.com c'est...

Une plate-forme communautaire conçue pour rassembler les consommateurs à la recherche de conseils, d'aide, d'information sur un produit et de « trucs et astuces » du quotidien. Les experts Darty, vendeurs, techniciens, téléconseillers..., et des internautes certifiés « 36000solutions.com » répondent aux questions que les internautes se posent sur les produits et leur utilisation grâce à des contenus vidéo et un rédactionnel riche.

Simple d'utilisation avec un moteur de recherche performant accessible dès la home-page 36000solutions.com c'est :

- La rencontre entre l'expertise des internautes et l'expertise de Darty
- Des conseils pertinents, une assistance online gratuite
- Des astuces et des contenus conso pratiques
- Un espace d'échanges entre consommateurs avertis

### Contacts Presse : Le Public Système

Prescilia Holleville – 01 41 34 23 02 – [pholleville@lepublicsysteme.fr](mailto:pholleville@lepublicsysteme.fr)

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

### A propos de Darty

Darty est le leader de la distribution spécialisée d'équipements électrodomestiques en France. Le "Contrat de Confiance"<sup>®</sup> constitue le cœur de la philosophie commerciale de Darty depuis près de 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 :

- 226 magasins en France, 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 mobiles 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.*