



Communiqué de presse

Jeudi 16 avril 2015

**Les consommateurs élisent Darty
comme leur enseigne Multimédia-Electroménager préférée
avec le prix : « IREF Satisfaction Clients » 2015-2016**

Pour la deuxième année consécutive, les consommateurs ont élu Darty comme leur enseigne Multimédia-Électroménager préférée.

Un prix récompensant la satisfaction des clients Darty

Depuis 1981, l'IREF est la fédération qui accueille toutes les formes du commerce organisé indépendant (franchise, partenariat, licence de marque, concessions, commission-affiliation ...) qu'elle met à l'honneur, notamment à l'occasion de son concours : « Meilleurs Franchisés & Partenaires de France ».

L'année dernière, l'IREF a créé le Prix IREF Satisfaction Client, en collaboration avec deux grands acteurs de ce genre de concours où la parole est donnée uniquement aux consommateurs : La société NEWIM, organisatrice de plusieurs concours en Europe dont en France avec le prix « Meilleure Chaîne de Magasins » www.newim.eu et la société d'étude néerlandaise Q&A pour la partie enquêtes, actant dans 9 pays (<http://www.retaileroftheyear.nl>), qui gère les votes des consommateurs et note les enseignes participantes selon des critères très précis.

Les consommateurs élisent leurs enseignes préférées selon 8 critères :

- l'amabilité du personnel,
- l'ambiance dans l'enseigne,
- l'assortiment,
- la compétence du personnel,
- l'innovation,
- le passage en caisse,
- la qualité du site internet et enfin,
- le service.

Darty a reçu cette année le prix « **IREF Satisfaction Clients** » 2015-2016 pour la catégorie **Multimédia-Électroménager** devant trois autres enseignes.

(Liste complète des enseignes en compétition sur <http://www.franchise-iref.com/component/content/article/89-pages/322-prix-iref-satisfaction-client-laureats-2015>)

Informations clés

Darty en chiffres :

- 262 magasins en France (et 3 dans les Dom-Tom en Martinique, Guadeloupe et Guyane), 72 Espaces Cuisine
- Sites : darty.com, darty.com/darty-et-vous/
- 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
- 7 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

Contact Presse : Le Public Système

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

Jennifer Loison – 01 41 34 23 67 – jloison@lepublicsysteme.fr

Audrey Goudet – 01 41 34 20 41 - agoudet@lepublicsysteme.fr

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.

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.*