

DARTY

le contrat
de confiance

CAS CLIENT

Darty collecte les avis spontanés des consommateurs grâce à Critizr.

DARTY

Critizr permet à Darty d'écouter les visiteurs non-acheteurs.

Secteur d'activité :
Grande distribution électroménager

Client Critizr for Business depuis :
2016

« Le Contrat De Confiance »

En 1957, Darty ouvre son premier magasin à Montreuil. Aujourd'hui, Darty compte 334 magasins dédiés à l'électroménager et au multimédia, dans lesquels la relation client a une place centrale.

En 74 ans, Darty a construit son histoire sur la notion de service, avec sa promesse du « Contrat de Confiance ». Aujourd'hui, Critizr permet à Darty de mieux écouter les clients en collectant les avis spontanés. Ce type de collecte permet d'entendre les visiteurs non-acheteurs, notamment via l'intégration d'outils d'écoute qui permettent aux consommateurs de s'exprimer. En déployant ces dispositifs dans ses magasins d'Ile de France, Critizr permet à Darty de récolter un volume d'avis important et d'inciter les consommateurs à revenir en magasin pour générer des achats.

60

POINTS DE VENTE
CONNECTÉS

98%

TAUX DE RÉPONSE

23h10

TEMPS DE RÉPONSE
MOYEN

L'écoute client fait partie de notre ADN.

Darty collecte des avis clients depuis de nombreuses années grâce à l'envoi de questionnaires de satisfaction après un achat de produits ou la délivrance d'une prestation (livraison, réparation, ...).

Nous avons cependant la volonté de **capter l'avis de non-acheteurs et développer la notion d'engagement client.**

C'est pourquoi nous avons décidé d'intégrer la solution Critizr. Pour garantir le succès de cette intégration, **les directeurs ont été accompagnés tout au long de la mise en œuvre de la solution**, et notamment au moment des réponses aux avis.

Leur objectif : être réactif, en regard du mode de communication du type réseau social.

Aujourd'hui, le fait de répondre eux-mêmes aux clients **sensibilise les directeurs aux attentes des visiteurs et les valorisent** : ils deviennent un interlocuteur privilégié et recherché par les clients.

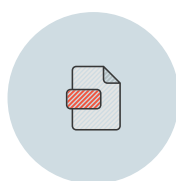


- ▶ **Sylvie RAYMOND**
Directrice de la Relation Client de Darty
- ▶ **Myriam DE GOUVEIA**
Chef de projet DRC de Darty

LES CANAUX D'ÉCOUTE CLIENT DÉPLOYÉS



WEB APP CRITIZR



PAGE WEB MAGASIN



SMS MOT CLÉ

POURQUOI DARTY A CHOISI Critizr. ?

Une solution simple qui se connecte à l'ensemble des canaux d'écoute de l'écosystème Darty : emails, Facebook, bornes digitales...

Un produit innovant qui mobilise l'ensemble des collaborateurs Darty île de France à la satisfaction client, du siège au magasin.

Un partenariat évolutif qui permet d'être réactif aux nouvelles problématiques clients et de co-crée en continu.