

LES SERVICES RESERVES AUX CLIENTS

**Chez IKEA, les clients sont la priorité.
L'objectif est de rendre leur visite dans le magasin IKEA la plus agréable possible.**

1- Préparer sa visite :

Le catalogue IKEA distribué gratuitement dans les boîtes aux lettres ou consultable sur le site Internet www.IKEA.fr présente toute la gamme des produits d'ameublement et de décoration de IKEA, il permet aussi de s'informer sur les services offerts dans le magasin et après les achats.

Le site Internet est un média complémentaire qui donne des informations complètes et détaillées sur les produits, les services, les horaires d'ouverture, l'accès aux différents magasins de France...

Le Centre de Contacts Client offre la possibilité d'obtenir par chat ou par téléphone des précisions sur la disponibilité des produits, les conditions du Service Après Vente...

2 - La vente à distance :

Pas besoin de se déplacer ! Les clients particuliers ou professionnels peuvent commander à distance un assortiment de produits par téléphone, par courrier, par fax ou par mail. Cette possibilité n'est ouverte qu'aux meubles présents au catalogue et aux lampes de bureau.

3 – En magasin :

a – Guidage clients

La signalétique indiquant les chemins courts, les étiquettes produits détaillées, les guides d'achats aident à faire son choix le plus librement possible. Un doute ? Les vendeurs sont là pour aider et renseigner les clients.

b - Accueil des enfants

Tout est fait pour faciliter la visite en famille des magasins IKEA.

Sur le parking des emplacements plus larges sont réservés aux familles avec des poussettes. A l'entrée du magasin, le Smaland accueille gratuitement, dans la limite des places disponibles, les enfants de 4 à 7 ans dans un espace ludique inspiré de la forêt suédoise. Cet espace est placé sous la surveillance d'un animateur.

Dans le magasin, les enfants peuvent être véhiculés dans des poussettes mises à disposition, les bébés changés dans un espace nursery et ils peuvent déjeuner au restaurant confortablement grâce à la mise à disposition de chaises hautes, micro ondes, bavoirs, menus enfants...de plus, des aires de jeux sont installées tout au long du parcours afin que les enfants puissent s'y amuser pendant que les parents regardent les produits.

c- Personnes à mobilité réduite

Les magasins sont aménagés de manière à leur permettre une visite agréable du magasin. Tous les magasins ont en prêt des chaises roulantes et sont munis d'ascenseurs.

d - Restaurant, bistro et épicerie suédoise

Un petit creux, une grosse faim, un moment de pause ? Le restaurant self service et le bistro permettent de se restaurer à petits prix et de découvrir de nombreuses spécialités suédoises.

L'épicerie suédoise permet de rapporter chez soi des produits typiquement scandinaves : saumon, harengs boulettes de viande...

e - Faire des cadeaux ?

Le service "liste de cadeaux" permet à tous d'ouvrir une liste de cadeaux à l'occasion d'un mariage, d'une naissance, d'une crémaillère... Des cartes cadeaux sont également disponibles au Service Clientèle ou en caisse.

f - Après l'achat

IKEA propose la livraison à domicile ou la location de camionnettes pour ceux qui n'ont pas le véhicule adéquat pour transporter leurs achats.

IKEA permet aussi de bénéficier d'un service installation et montage, le plus souvent utilisé lors de l'achat d'une cuisine.

Les clients ont 30 jours pour changer d'avis, 90 jours quand ils sont membres du club IKEA FAMILY.

4 - Etre membre IKEA FAMILY

Cela permet de profiter pleinement de tous les avantages et services de IKEA, grâce à la carte IKEA FAMILY, qui est gratuite. Elle est disponible en France depuis 1989. Pour accéder à tous les avantages il est indispensable de présenter sa carte lors de chaque passage en caisse (sortie, restaurant ou épicerie suédoise).

Posséder la carte, cela donne quels avantages ?

- Disposer d'une carte personnelle, gratuite et valable à vie.
- Avoir un espace réservé dans chaque magasin, la boutique IKEA FAMILY, où acheter des livres consacrés à la décoration, découvrir les offres en cours, s'inscrire aux ateliers à venir, modifier ses données personnelles...
- Profiter de réductions sur une sélection d'articles de l'assortiment renouvelée chaque mois, ainsi qu'au restaurant et dans l'épicerie suédoise.
- Un assortiment développé spécialement pour nos clients IKEA FAMILY selon les thèmes du voyage, du bien-être et de la sécurité avec des prix membres toute l'année
- Avoir droit à la "garantie d'achat" qui assure l'échange d'un article en cas de casse pendant le transport au domicile ou pendant le montage.
- Bénéficier de 90 jours pour changer d'avis au lieu de 30 jours.
- Etre informé régulièrement toute l'année par email ou par courrier des offres, animations et ateliers dans les magasins.
- Profiter d'avantages auprès de partenaires : Center Parcs, Belhambra vvf au niveau national ainsi que des partenaires locaux en magasin
- L'envoi à domicile du magazine IKEA FAMILY LIVE 4 fois par an (réservé aux clients IKEA FAMILY les plus fidèles)

- Le café offert aux membres IKEA FAMILY dans le restaurant du magasin, du lundi au vendredi
- 15% de réduction sur la location d'une camionnette pour emporter ses achats
- Un site web pour tout savoir sur IKEA FAMILY, connaître les offres en magasin, s'inscrire aux ateliers et découvrir plein d'idées et d'astuces sur la décoration et l'aménagement de votre maison – www.IKEA.fr/IKEA_FAMILY

5 - La rencontre avec la culture suédoise

Toute l'année les clients peuvent découvrir la culture scandinave au travers des magasins. Des animations sont régulièrement organisées lors des fêtes suédoises, telles que Santa Lucia le 13 décembre, Noël, Midsommar en juin et la fête des écrevisses en août.