



Nota de prensa

Leroy Merlin incorpora la venta telefónica de forma permanente

- Leroy Merlin crea una nueva división de venta telefónica, con un equipo de más de 400 profesionales, y nombra a Francisco Marín como director al frente del área.
- A día de hoy ya está reincorporado todo el equipo de tiendas y el próximo 1 de junio se habrá reincorporado el 100% de la plantilla.

Madrid, 26 de mayo de 2020. Leroy Merlin vuelve a contar con la totalidad de su plantilla, 14000 colaboradores, el próximo lunes 1 de junio, cuando quedará cancelado el Expediente de Regulación de Empleo Temporal (ERTE). Durante este periodo, con el fin de garantizar la liquidez de sus empleados, la compañía ha complementado el salario de su plantilla invirtiendo más de 8 millones de euros. A día de hoy, el 100% del equipo de tiendas ya se ha reincorporado a su puesto de trabajo.

Eloy del Moral, Director de Recursos Humanos de Leroy Merlin España, ha destacado el “compromiso de la compañía en reincorporar a la totalidad de sus empleados en cuanto que las restricciones se flexibilizasen. En este tiempo nos hemos preparado para que nuestras tiendas sean completamente seguras, tanto para nuestros empleados como para los clientes que nos visiten”.

Leroy Merlin inició la apertura gradual de sus tiendas hace dos semanas, habilitando la compra en tienda para el cliente profesional. Posteriormente, la compañía abrió todos los puntos de venta al público particular, habilitando un espacio de no más de 400 m², siguiendo las indicaciones de las autoridades. Aquellos vecinos de ciudades que se encuentren en la fase 2 de la desescalada, pueden ya acceder a la totalidad de la tienda, siguiendo las medidas de distanciamiento social y limitación de aforo pertinentes.

Éxito de la venta telefónica

Ante las circunstancias excepcionales y la afectación de la actividad económica sin precedentes, Leroy Merlin decidió reforzar el asesoramiento a sus clientes, particulares y profesionales a través de un canal telefónico. Con esta innovación, Leroy Merlin quiso ayudar en momentos de incertidumbre, en los que podían surgir averías importantes en el hogar o se podían necesitar bienes de primera necesidad, como combustible para calefacción, entre otras circunstancias. También se permitió que, aquellos que lo considerasen para sobrellevar el aislamiento y contribuir al bienestar personal, pudieran aprovechar el tiempo disponible en casa para realizar proyectos de acondicionamiento pendientes.

Dicho servicio se implementó en un tiempo récord de 3 días, ampliándose progresivamente a medida que la demanda de los clientes crecía durante las semanas en las que las tiendas tenían que permanecer cerradas. En algunos momentos del confinamiento, la venta telefónica llegó a representar más del 60% de la facturación total de la compañía.

Dado el éxito de este nuevo servicio de asesoramiento al cliente, con más de 280.000 pedidos gestionados hasta el momento, Leroy Merlin ha decidido que la venta telefónica se sume de forma permanente al ecosistema de canales a disposición de sus clientes.

Así, ha creado un equipo especializado que estará liderado por Francisco Marín como Director de Venta Telefónica, puesto de nueva creación ante buena acogida por parte de los consumidores. Francisco cuenta con una dilatada trayectoria en la compañía, con experiencia como director de las tiendas de Valladolid, Elche y Getafe.

El servicio de venta telefónica seguirá ofreciendo a los clientes asesoramiento especializado a distancia en la selección y realización de sus compras, garantizando una experiencia única basada en el conocimiento de equipos con formación especializada. Además, la venta telefónica complementa la experiencia online de la compañía a través del catálogo digital de más de 100.000 productos.

Francisco Marín ha afirmado que “la venta telefónica acerca la promesa de valor de nuestra compañía a los clientes, permitiendo un trato personalizado diferencial y la venta asistida a distancia”. Francisco liderará un equipo de asesores profesionales con dilatada experiencia en las tiendas físicas de la compañía, y con profundo conocimiento de los productos y soluciones ofrecidas, lo que redundará en la satisfacción de los clientes. El equipo arranca con una dotación de más de 400 profesionales distribuidos por las diferentes tiendas, quienes prestarán atención especializada en función del tipo de producto o solución demandado (decoración, reformas, jardinería, etc...)

La compañía ha invertido en sistemas de información y comunicaciones para establecer un servicio descentralizado desde todo el territorio nacional, con más de 1.000 líneas activas para dar cobertura a esta nueva plataforma de asesoramiento y venta.

Leroy Merlin España

Leroy Merlin es la compañía líder en acondicionamiento del hogar en España (bricolaje, construcción, decoración y jardinería). La compañía ofrece sus productos y soluciones a través de 132 puntos de venta en España, gracias a la labor profesional de 14 000 colaboradores. En 2019, Leroy Merlin España alcanzó una facturación de 2 653 millones de euros.



[@LeroyMerlinCorp](https://twitter.com/LeroyMerlinCorp)



[Leroy Merlin España](https://www.leroymerlin.es)

Para más información de prensa:

Leroy Merlin

Responsable de Comunicación Institucional y RSE

Susana Posada: susana.posada@leroymerlin.es

Tel. +34 626 941 232

Weber Shandwick

Silvia López: slopez@webershandwick.com: Tel. +34 91 745 86 00/25

José Antonio Ortega: jortega@webershandwick.com: Tel. +34 91 745 86 00/38