

Communiqué de presse

A la poursuite du temps perdu avec Avis...

Paris, le 08 octobre 2009

17 minutes ! C'est le temps passé chaque semaine dans les files d'attente. Parce que le retard pris à faire la queue peut avoir des répercussions tant économiques (perte de temps...) que psychologiques (agacement et stress), Avis, s'est engagé à servir ses clients en moins de 3 minutes. Proposé dans le cadre de son service Preferred, cette solution améliore ainsi le quotidien des clients.

❖ Faire la queue : l'une des premières causes de frustration des Européens

A l'heure du haut débit, où shopping, livraison et réservation se concrétisent sur Internet, il semblerait que le consommateur ne soit plus disposé à faire la queue pour être servi. Ainsi, pour 43 % des personnes interrogées, le temps raisonnable d'attente ne doit pas excéder 10 minutes. L'étude menée par Avis montre également que 79 % des personnes interrogées perdent leur calme dans les files d'attente, tandis que 38 % d'entre elles préfèrent quitter la file plutôt que de s'énerver.

❖ La solution Avis : Service Garanti en 3 Minutes

Avis s'engage à servir les membres de son programme Preferred en moins de 3 minutes ou leur offre 30 € sous forme de chèques-cadeaux. Dès que le client entre dans une agence Avis, le chronomètre se met en marche : en 3 minutes, celui-ci est renseigné, enregistré et prêt à partir avec ses clés de voiture.

Depuis son lancement début 2007, le Service Garanti 3 Minutes rattaché à la carte Avis Preferred fait gagner encore plus de temps à ses membres en leur assurant :

- un contrat de location prêt à l'avance ;
- un comptoir d'accueil dédié ainsi qu'une réservation en ligne prioritaire ;
- aucun document à signer ;
- une voiture stationnée à proximité la plus immédiate de l'agence Avis.

« La plupart des consommateurs sont hostiles à l'idée de faire la queue. Le temps passé debout dans une file d'attente pouvant parfois s'avérer très long », souligne *Laurent Salanié, Directeur Ventes Loisirs, Marketing et Relation Client d'Avis*. « Avec Avis Preferred, nous avons voulu offrir à nos clients un service rapide et efficace, leur épargnant ainsi toute forme de stress ou de contrariété ».

www.avis.fr

AVIS

**We try
harder.***

* Décidés à faire mille fois plus

Communiqué de presse

Dans un souci de satisfaction client optimale, Avis Preferred assure une continuité de son « Service Garanti 3 Minutes » sur l'ensemble du réseau européen. Aussi, quelle que soit l'agence où ils se rendent, les membres du programme n'ont plus qu'à présenter un seul et unique document, leur permis de conduire, pour récupérer les clés de leur véhicule de location, le tout en 3 minutes.

A propos d'Avis France

Leader européen de la location de voitures courte durée et premier réseau français - 535 points de vente dont 195 en gares et 63 en aéroports - Avis dispose d'une flotte moyenne de 35 000 véhicules et de 2 000 collaborateurs "décidés à faire mille fois plus" pour la satisfaction de leurs clients.

Fort de sa flotte diversifiée et de ses offres adaptées à tous types de besoins, Avis manifeste sa volonté de simplifier et de rendre accessible plus encore la location de véhicules.

Avis mène une politique active en faveur de la multi-modalité et du développement durable et propose des solutions adaptées, couvrant tous les besoins de ses clients et modulables à l'envi : partenariat Avis +Train avec la SNCF, offre d'auto-partage OKIGO...

Contacts Presse : Agence Le Public Système

Judith ROZENBLUM – 01 41 34 20 39 – jrozenblum@lepublicsysteme.fr

Claire BAAKLINI – 01 41 34 20 54 – cbaaklini@lepublicsysteme.fr

www.avis.fr

AVIS

**We try
harder.***

* Décidés à faire mille fois plus