

## Lancement du site JaimeAttendre.com : Pour éviter de perdre du temps lors des appels aux services clients ou dans les files d'attente

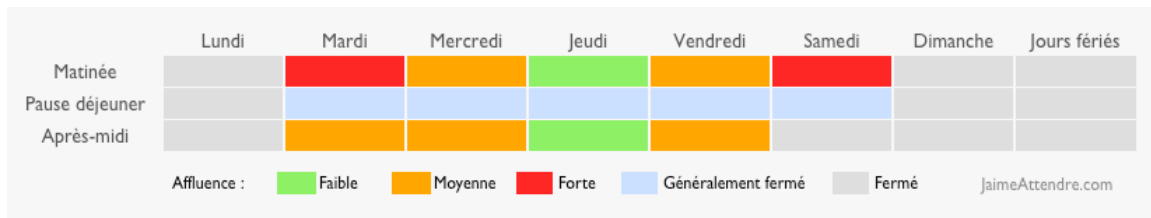
### Profiter des heures creuses pour éviter les files d'attente

Après une file d'attente de trop, Emmanuel Alquier et Jocelyn Richard — jeunes diplômés d'école de commerce et d'ingénieur (ESSCA/ENSAM) — ont décidé de prendre le taureau par les cornes.

Pour ne plus attendre à la banque, à l'exposition culturelle du moment, pour sa carte d'identité à la mairie ou son opérateur téléphonique, ils ont recherché et compilé les heures optimales, celles où ces services sont les moins demandés. Et maintenant toutes leurs découvertes sont disponibles gratuitement sur le site [JaimeAttendre.com](http://JaimeAttendre.com).

En rendant ces informations faciles d'accès sur JaimeAttendre.com, les consommateurs comme les organismes sont gagnants : les premiers économisent du temps et les seconds baissent leurs coûts.

#### Périodes creuses des guichets de banque



### Lisser les flux de visiteurs et d'appels

Les pics d'appels ou de visiteurs physiques sont extrêmement coûteux pour ceux qui doivent les gérer, JaimeAttendre veut donc réorienter le trafic afin de le réguler. Disneyland reçoit ainsi plus de 14 millions de visiteurs tous les ans, l'Assurance Maladie plus de 32 millions d'appels par an et le Pôle Emploi 150 millions : mieux vaut ne pas se retrouver en même temps que les autres.

« Notre objectif est d'établir des relations de confiance avec ces organismes : plus les informations qu'ils diffusent sont fines et à jour, plus le consommateur est gagnant » explique Emmanuel Alquier, fondateur de JaimeAttendre.

Car ce sont bien eux qui sont la plupart du temps à la source de l'information disponible sur [JaimeAttendre.com](http://JaimeAttendre.com). Quand l'équipe n'a pas réussi à l'obtenir de façon officielle, elle a mené ses propres enquêtes et interrogé les téléopérateurs des services clients.

## Quelques astuces pratiques

Même si chaque entreprise, administration ou musée a des contraintes différentes, l'équipe de JaimeAttendre a pu dégager quelques grandes tendances qui peuvent faire gagner un temps précieux :

- Le jeudi est le jour le plus creux de la semaine, tous secteurs confondus.
- Evitez le samedi bien sûr, mais également le lundi. Nous réalisons ce que nous avons à faire le week-end et nous le planifions souvent pour le premier jour de la semaine.
- Spécifiques aux services clients : évitez les milieux de matinée et les fins d'après-midi : l'ouverture ou le milieu d'après midi sont les meilleures périodes en semaine.
- Sur certains sites web, vous pouvez dialoguer avec des agents virtuels tels que Lucie de SFR, Zoé de GDF ou Clara de la Fnac. Puisque c'est gratuit et disponible 24h/24 et 7j/7, pensez-y avant d'appeler le service client, ils répondent à de nombreuses questions.
- Concernant les services téléphoniques de l'Etat, nous avons pour habitude de les penser fermés après 17h. Nombreux sont ceux qui restent ouvert jusqu'à 18h voire 19h : ce sont des heures à privilégier.
- Concernant les musées, les dimanches sont plus chargés que les samedis. Evitez les deux ou trois semaines après l'ouverture ou avant la fermeture des expositions à succès.

## Contact

Emmanuel Alquier, fondateur.

06 75 78 29 26

[emmanuel@jaimeattendre.com](mailto:emmanuel@jaimeattendre.com)

## A propos de J'aime Attendre.com

[JaimeAttendre.com](http://www.JaimeAttendre.com) est le premier guide des services clients et des files d'attente. Dédié au grand public, il indique les meilleures périodes pour se rendre dans un magasin, une administration, un musée ou appeler une hotline. Les particuliers évitent ainsi de perdre du temps tandis que les entreprises, administrations et lieux culturels réduisent leurs coûts : les pics de visiteurs ou d'appels sont lissés. Lancé fin octobre 2009, JaimeAttendre.com propose des astuces pour les services les plus populaires et compte étendre le concept aux services dédiés aux professionnels. Pour plus d'informations : <http://www.JaimeAttendre.com>.