

SCRIPT HOT 4 à 4,3Y Client classe 2

Bonjour, je suis XX du service client Amplifon. Je suis bien avec MR/MME XXXXX?

Enchanté(e) !

Je tiens à vous avertir que cet appel est susceptible d'être enregistré, sauf si vous vous y opposez.

Je vous appelle de la part du centre Amplifon de [Nom centre] où vous êtes suivi-e pour vos appareils auditifs.

(si refuse d'écouter) ☐ Je vous appelle justement pour vous communiquer quelques informations au sujet de vos appareils auditifs. Et afin que vous soyez informée. Vous me direz ensuite ce que vous en pensez ?

(si ouvert à la discussion) ☐

Je vois que vous êtes passé en centre récemment (le (DATE DERNIERE VISITE)) et je souhaitais m'assurer que tout s'était bien passé. Vous avez pu y faire un suivi de vos appareils ? Ou bien un nouveau test auditif ? (laisser parler)

Vous le savez aussi certainement, vos aides auditives ont atteint leur 4ème anniversaire et ne sont désormais plus sous garantie ☐ lors de votre visite, l'audioprothésiste a-t-il abordé la possibilité d'organiser un essai personnalisé de nouveaux appareils ?

Nous souhaitons vous faire découvrir le confort des aides dernière génération, qui ont bien évolué ces dernières années. Notamment au niveau des réglages personnalisés et de la compréhension dans le bruit. Vous pourrez les essayer pendant 30 jours, afin de comparer avec vos AA actuelles et ressentir la différence. C'est toujours sans aucune obligation d'achat. Qu'en pensez-vous ?

(rebondir si objections) Il est conseillé par le ministère de la Santé de renouveler ses aides auditives tous les 4 ans afin de garantir un confort auditif optimal. C'est aussi une bonne occasion d'avoir une paire de rechange en cas de casse ou de perte.

(si n'a pas fait de bilan / réfractaire) Je vous propose dans un 1er temps un rendez-vous dans votre centre pour réaliser un bilan complet/anniversaire de vos AA avec l'audioprothésiste. Ce sera l'occasion d'aborder ce qui a plu et moins plu.

(si a fait un bilan) Étant donné que vous avez déjà fait un bilan et que vous êtes fixé-e sur votre audition, je vous propose un RDV dans votre centre pour aborder le renouvellement et démarrer un nouvel essai de 30 jours.

-> Prise de RDV

Et finaliser avec la prise de RDV et lui confirmer la durée du RDV, le jour, la date, l'heure, ainsi que le nom de l'audioprothésiste.

Ne pas oublier de dire que le RDV sera confirmé par SMS dans les 30 minutes de l'appel + la veille du RDV, par mail, et que le centre va également rappeler pour confirmer le RDV de vive voix.