

SCRIPT DIGITALE OHT

Monsieur/Madame [nom client]. Bonjour c'est [Prénom] du service client Amplifon.

Je vous contacte suite à votre test auditif en ligne que vous avez effectué récemment sur notre site. Vos résultats montrent des signes de perte auditive.

(Le test en ligne est un bon premier indicateur)

Sur les prochaines années, votre audition va continuer d'évoluer et pourra progressivement baisser sans que vous ne vous en rendiez compte.

-> PROPOSER UN RDV

C'est pourquoi nous aimerions vous proposer un RDV dans le centre Amplifon le plus proche de chez vous, où vous serez pris en charge par l'un de nos audioprothésistes experts.

Ce dernier pourra affiner le diagnostic du test auditif que vous avez effectué, en réalisant un bilan auditif complet.

Et il vous guidera vers les solutions les plus adaptées à vos besoins.

Quel est votre code postal ?

Ça tombe bien, nous avons un centre à proximité de chez vous.

« Êtes-vous déjà appareillé(e) ? »

Si oui : -> Votre appareil est peut-être mal ajusté, nous vous conseillons de le faire vérifier par l'un de nos experts.

Si non : « Avez-vous une ordonnance ? »

- Si oui : -> Sélectionner directement le type de RDV 1er RDV avec ordonnance.
- Si non : -> Sélectionner directement le type de RDV 1er rdv sans ordonnance.
« Pour préparer le rendez-vous, pourriez-vous me dire dans quelle situation êtes-vous gênés par votre audition ? »

QUESTIONNEMENT NBA

-> 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.