

SCRIPT DIGITALE STORE LOCATOR

Bonjour Monsieur/Madame [Nom] , je suis [Prénom] de chez Amplifon.

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

Je vous contacte dans le cadre de votre demande de rappel pour réaliser un bilan auditif ou un essai gratuit d'aide auditive, effectuée récemment sur le site Amplifon.

Pouvez-vous m'en dire plus sur votre besoin s'il vous plaît ?

- **Si la personne a un doute sur son audition ou a fait une demande de bilan auditif :**

Poser + de questions pour comprendre plus précisément ses problèmes d'audition (dans quel contexte, quel environnement)

Puis :

“ Je vous propose de bénéficier d'un bilan auditif complet et exclusif, avec l'un de nos experts audioprothésistes, dans le centre Amplifon le plus proche de chez vous. Amplifon dispose d'un protocole de tests breveté pour une évaluation précise et personnalisée de votre audition. Ce bilan nous permettra de déterminer votre santé auditive et si perte d'audition avérée, vous accompagnera dans cette démarche et vous orientera vers la solution la plus adaptée à vos besoins. ”

- **Si la personne souhaite essayer des aides auditives ou a fait une demande d'essai gratuit :**

Poser + de questions pour comprendre plus précisément ses problèmes d'audition (dans quel contexte, quel environnement)

Puis :

“ Nous vous proposons en effet d'essayer des aides auditives dernière génération. Au préalable, il est nécessaire de faire un bilan auditif gratuit avec notre audioprothésiste. Si la baisse d'audition est avérée, une prescription médicale sera nécessaire pour démarrer l'essai. Le centre pourra vous aider à obtenir un RDV avec un ORL si besoin. Vous pourrez ensuite démarrer.”

Actions :

Si le prospect est d'accord → Proposer un RDV dans un centre Amplifon proche de chez lui:

Si hésitation → évoquer nos propositions de valeur, à savoir :

- Bilan auditif précis et exclusif : Grâce à notre protocole de tests breveté, nous vous offrons une évaluation approfondie et fiable de votre audition + Amélioration significative de la compréhension pour 93% de nos clients
- Aides auditives personnalisées : Nous vous proposons des appareils sur-mesure, adaptés à votre profil auditif parmi un large choix de modèles.
- Réseau de proximité : Avec plus de 750 centres en France, nous sommes à votre disposition partout, pour un accompagnement local et personnalisé.
- Accompagnement expert et illimité : Nos audioprothésistes vous accompagnent tout au long de votre parcours auditif, avec un suivi

« Avez-vous une ordonnance ? »

-> OUI

-> Sélectionner directement le type de RDV 1er RDV avec ordonnance.

-> 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 ?

- Conversation à 2 ou à plusieurs?
- Conversation dans un environnement bruyant?
- Pour écouter de la musique, télé etc?
- Lors des conversations téléphoniques?
- Comprendre les gens parlant avec un masque?
- Aucun “

« Pouvez-vous me confirmer votre code postal s’il vous plaît ? »

« Notre centre Amplifon le plus proche de chez vous est situé, (ville + adresse du centre), vous le situez ? »

« J’ai l’agenda de notre audioprothésiste devant moi, il peut vous rencontrer par exemple la semaine prochaine. »

« Je peux vous proposer le (jour + horaire). Cela vous convient-il ? »

• SI RDV OK :

Aller à validation du RDV

- **SI PAS D'AGENDA DISPONIBLE**

Transférer l'appel au centre concerné (si appel pendant les heures d'ouverture) et conclure.

« Je n'ai malheureusement pas accès à l'agenda de ce centre / je ne vois pas de créneau disponible pour ce centre, en revanche je vous propose de vous mettre directement en relation avec le centre, qui sera en mesure de poser le RDV. Je vous laisse patienter un instant, le temps que je transmette l'appel. »

- **SI CENTRE NE DÉCROCHE PAS**

Conclure l'appel.

« Je n'ai malheureusement pas réussi à joindre le centre. Je vais donc leur envoyer un e-mail afin qu'ils vous recontactent dès que possible. Je vous indique leur numéro de téléphone si vous souhaitez les joindre directement : XXXXXXXXXX ».

- **SI PAS DE CENTRE A PROXIMITÉ**

Conclure l'appel.

« C'est parfait M/Mme (Nom du client) j'inscris votre RDV dans l'agenda de notre audioprothésiste. Je vous invite à noter :

Vous avez donc RDV le (jour / date / heure) au centre Amplifon de [NOM DU CENTRE] situé au XXXXXXXX à XXXXXXXX. Ce RDV durera [Temps RDV] et se déroulera avec l'audioprothésiste [CIVILTE NOM PRENOM AUDIO].

Si vous avez déjà consulté un médecin ORL et qu'il vous a délivré une ordonnance au sujet de votre perte auditive, merci de vous en munir le jour de votre visite dans notre centre d'audition

Le centre a réservé du temps pour vous, si vous avez un empêchement de dernière minute ou si vous êtes souffrant(e), pourriez-vous prévenir le centre en les contactant directement ?

Je vous envoie un email de confirmation avec toutes les informations nécessaires à l'adresse « XXXXXXXX@XXX.xxx ».

Également je vous confirmerai le RDV par SMS un jour avant sur votre N° de mobile : « X XX XX XX XX ».

Je vous remercie pour votre accueil et vous souhaite une bonne fin de journée M/Mme [nom client] ».