

## SCRIPT HOT 4,4 to 5,9Y INT et Client classe 2

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

Enchanté(e) !

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

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

(si refuse d'écouter) ☐ Je vous appelle justement pour prendre de vos nouvelles dans le cadre du suivi de vos appareils auditifs.

(si ouvert à la discussion) ☐

Comment allez-vous depuis votre dernière visite ? Qu'avez-vous eu l'occasion de faire lors de cette visite ? (laisser parler)

[Si client venu depuis MOINS DE 6 MOIS]

J'en profite pour vous poser une question, étant donné que vous êtes suivi-e chez nous depuis quelques années maintenant : l'audioprothésiste a-t-il abordé avec vous la possibilité de faire un essai de nouveaux appareils ? (laisser parler)

Vos appareils ayant plus de 4 ans, 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. 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 ?

(si n'a pas fait de bilan) Je vous propose dans un 1er temps un rendez-vous dans votre centre pour faire le point et réaliser un bilan auditif avec l'audioprothésiste (et profiter de cette occasion pour commencer un nouvel essai de 30 jours)

(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.