

## SCRIPT HOT 4,4 to 5,9Y et Client classe 1 ou 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) ☐

[Si client venu depuis PLUS DE 6 MOIS]

Cela fait quelque temps qu'on ne vous a pas vu-e en centre. N'hésitez jamais à solliciter votre centre pour votre suivi, c'est important et surtout, cela ne vous coûte rien.

Comment cela se passe-t-il avec vos AA ? (cf dernière disposition NBA si renseignée ☐ REBONDIR)

Qu'avez-vous eu l'occasion de faire lors de votre dernière visite ?

Nous aimerions vous revoir en centre pour le suivi de vos AA (entretien, réglage) & refaire un bilan de votre audition.

Je vous propose un rendez-vous dans votre centre pour réaliser un bilan auditif / un bilan complet de vos appareillages avec l'audioprothésiste

-> 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.