

## SCRIPT APPEL ENTRANT

Bonjour je suis XXXX, du service client Amplifon. Je travaille avec le centre de XXXX.

Vous êtes bien Monsieur/Madame XXXX? Parfait.

**Pour votre information, dans le cadre de notre démarche qualité cet appel est susceptible d'être enregistré sauf si vous y opposez.**

**(si refuse d'écouter)** Vous êtes client de notre centre amplifon, et justement vos aides auditives arrivent très prochainement à leur 4ème anniversaire. C'est important que je vous communique ces quelques informations et que vous soyez bien informé/e. Vous me direz ensuite ce que vous en pensez

Comme vous le savez certainement,/ comme je viens de vous l'annoncer, votre aide auditive approche de son 4ème anniversaire, et ne sera plus sous garantie dans les semaines à venir. Les avantages dont vous disposiez avec le Club Amplifon ne seront donc plus valables (comme l'assurance pour le remplacement de votre aide auditive en cas de panne, perte ou casse ainsi que les 10% de remise sur les accessoires, piles et produits d'entretien...)

Toutefois vous avez désormais la possibilité de les renouveler à leur 4ème anniversaire. Ce peut-être intéressant d'avoir une nouvelle AA de rechange en cas de casse ou perte de la première, qui ne pourra plus être remplacée. Qu'en pensez-vous ?

**(laisser parler / Argumenter selon l'objection)**

**(rebondir)** Je vous propose un rendez-vous dans votre centre pour réaliser un bilan auditif et profiter aussi de cette occasion, si vous le souhaitez, pour commencer un nouvel essai de 30 jours. Toujours gratuit et sans engagement.

Ceci vous permettra de comparer nos nouveaux produits avec vos aides auditives actuelles.  
Qu'en pensez-vous?

**NBA**

Par la même occasion, puis-je vous poser quelques questions? Utilisez-vous vos aides auditives Amplifon régulièrement?

-> **Jamais ou Occasionnellement**

Pour quelle raison ne les utilisez-vous pas?

- Les AA ne fonctionnent pas bien
- J'en ai pas besoin

- Gêne
- Entretien Difficile ( Hygiène de l'AA )
- Trop de conso de piles / contraignant