

## SCRIPT HOT 4 à 4,3Y Client classe 1

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

Enchanté(e) !

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

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

(si refuse d'écouter) ☐ Je vous appelle justement pour vous communiquer quelques informations au sujet de vos appareils auditifs. Et afin que vous soyez informée. Vous me direz ensuite ce que vous en pensez ?

(si ouvert à la discussion) ☐

Je vois que vous êtes passé-e en centre récemment (le (DATE DERNIERE VISITE)) et je souhaitais m'assurer que tout s'était bien passé. Vous avez pu y faire un suivi de vos appareils ? Ou bien un nouveau test auditif ? (laisser parler)

Vous le savez aussi certainement, vos aides auditives ont atteint leur 4ème anniversaire (donc ne sont plus sous garantie). Et vous êtes à nouveau éligible à une prise en charge ☐ lors de votre visite, l'audioprothésiste a-t-il abordé avec vous la possibilité de faire un essai de nouveaux appareils ? Qu'en pensez-vous ?

Je vous rappelle que vous bénéficiez toujours de la prise en charge à 100% (pour des AA de CLASSE 1) ☐ C'est l'occasion de bénéficier de nouvelles aides toutes neuves, et ne pas se retrouver sans solution en cas de casse ou perte de vos AA actuelles, qui ne sont plus sous garantie.

(rebondir si objections) 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. Cet essai de 30 jours sans engagement vous permettrait de comparer avec vos AA actuelles.

(si n'a pas fait de bilan / réfractaire) Je vous propose dans un 1er temps un rendez-vous dans votre centre pour réaliser un bilan complet/anniversaire de vos AA avec l'audioprothésiste. Ce sera l'occasion d'aborder ce qui a plus et moins plu.

(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.