

SCRIPT DIGITALE

Bonjour, je suis XXXXX 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 me permets de vous contacter suite à la demande de rappel que vous avez passé sur XXXX, vous souhaitiez prendre rendez-vous pour effectuer un bilan auditif gratuit ou était-ce pour essayer gratuitement des appareils auditifs pendant 30 jours?

Il y a-t'il des cas de figure dans lesquels vous ressentez une gêne?

- Lors de conversations à plusieurs?
- Lorsque vous regardez la télévision?
- Dans un environnement bruyant?

-> Si bilan auditif :

Très bien, et bien dans ce cas je vais vérifier quel est le centre le plus proche de chez vous. Votre code postal est bien le XXXXX?

-> Si essai d'AA :

Avez-vous déjà consulté un ORL ? Vous a-t-il fait une ordonnance pour un appareillage?
Si oui, dans ce cas je vais vérifier quel est le centre le plus proche de chez vous. Votre code postal est bien le XXXXX?

-> 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.