

SCRIPT HOT & CAST AWAY / CHURN

Bonjour, je suis XXXX du service client Amplifon, et je vous appelle de la part du centre Amplifon de XXXX avec qui je travaille.

Vous êtes Monsieur/Madame XXXX?

Enchanté(e)!

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

Présentation : Je vous contacte car cela fait maintenant quelques années que vous n'êtes pas venu en centre, et je voulais avoir de vos nouvelles.

Tout se passe bien/comment allez-vous ?

Est-ce que vous portez toujours vos aides auditives Amplifon ? (date_dernier_contact en centre pouvant aider)

A toute coupure: vous êtes client chez nous depuis plusieurs années et je voulais vous expliquer rapidement l'objet de mon appel. Vous me direz ce que vous en pensez? Vous le savez sans doute, cela fait maintenant quelques années que vous n'êtes pas venu en centre, et je voulais avoir de vos nouvelles.

Tout se passe bien/comment allez-vous ?

Est-ce que vous portez toujours vos aides auditives Amplifon ? (date_dernier_contact en centre pouvant aider)

Porte toujours les aides Amplifon :

Je suis ravi(e) de l'entendre, c'est une bonne nouvelle ! Cela fait quelques années que vous les portez. Mais comme cela fait plusieurs années que nous ne vous avons pas vu, je vous propose, dans le cadre de votre suivi patient, de refaire un bilan complet, qui comprend une évaluation de votre audition et les réglages de vos aides auditives.

J'ai l'agenda du centre et de votre audioprothésiste.

Ne porte plus ses aides Amplifon (gêne, pas de bénéfices...) :

C'est vraiment dommage, Monsieur/Madame. Les aides auditives sont là pour vous faciliter la vie, c'est peut être un souci de réglage... En avez-vous déjà parlé à votre audioprothésiste ?

Sachez que les réglages et nettoyages sont inclus à 100% dans votre suivi, il ne faut vraiment pas hésiter.

Comme cela fait des années que nous ne vous avons pas vu, et qu'à mon sens il est quand même important de comprendre ce qui peut vous déranger dans le port de vos AA, je vous propose un rdv avec votre audioprothésiste pour faire un bilan complet sur votre audition et vos aides auditives.

Sachez que les technologies ont bien évolué depuis et nos nouvelles solutions gagnent en performance chaque année pour apporter un confort optimisé à nos patients.

J'ai l'agenda du centre et de votre audioprothésiste sous les yeux, je vous propose de bloquer un RDV afin qu'il/elle vous reçoive.

-> 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.