

SCRIPT APPEL ENTRANT

Bienvenue chez Amplifon, -PRENOM- à votre écoute. Que puis-je faire pour vous ?

Ecoute de la demande du contact + rephraser :

Très bien, M./Mme xxx, vous souhaitez.... Est-ce bien cela ?

+ entrer le motif d'appel dans le reporting -> **si plainte**, sauter les étapes qui suivent et passer à la phase de traitement.

Merci pour votre confirmation. Pourriez-vous me dire votre nom ?

S'ils appellent au sujet d'un proche > demander le nom de ce proche également.

Etes-vous (ou la personne pour qui vous appelez) un client Amplifon ?

Si Client, enregistrer la réponse « client » dans « source media » du reporting

Si non-client et que cela n'a pas été précisé dans la demande:

Comment avez-vous connu Amplifon ?

enregistrer la réponse dans « source media » du reporting

Demande un rendez-vous pour un bilan :

Très bien M/Mme -X-. Je peux réserver un créneau pour vous directement dans le centre de votre choix. Vous m'avez dit résider à -VILLE- ;

S'il y a plusieurs centres dans la ville

Nous avons plusieurs centres à -VILLE- ; pourriez-vous me donner le nom de votre rue afin que j'identifie le plus proche de chez vous ?

Le centre le plus proche de chez vous est celui de -NOM-, situé -ADRESSE-. Est-ce qu'il vous conviendrait ?

Quel serait le meilleur moment pour vous ?

Demande un rendez-vous pour un essai (ou le process pour un essai) :

Pour faire un essai d'aides auditives ; c'est très simple. L'essai dure 30 jours. Afin de vous proposer les aides auditives les plus adaptées à vos besoins, l'un de nos audioprothésistes procédera d'abord à un bilan auditif personnalisé. Vous verrez ensuite ensemble, pendant ce rendez-vous, quel modèle choisir pour l'essai.

Le bilan comme l'essai sont sur rendez-vous, gratuits et sans engagement. Avez-vous d'autres questions ?

>Si non ; Je peux réserver pour vous un bilan auditif dans le centre de votre choix ; cela vous convient-il ?

>Si oui ; passer à la prise de rendez-vous

Ne parler de prescription ORL que s'il y a une demande à ce sujet :

Effectivement, une ordonnance de votre médecin ORL sera nécessaire pour faire l'essai. Cependant, comme vous avez besoin d'effectuer un bilan auditif avant, vous pouvez tout à fait procéder au bilan dans les jours qui viennent, et rencontrer votre médecin plus tard. Aussi, sachez que nos équipes pourront vous aider à fixer un rendez-vous avec un médecin ORL.

Ne demander l'info pour la fiche RDV seulement à la fin de l'appel

Si question sur la caution ou le « sans engagement » ; vous aurez bien entendu un papier à signer, attestant du prêt qui vous est fait, et vous devrez laisser un chèque de caution, qui ne sera pas encaissé, et vous sera rendu à la fin de l'essai. L'équipe vous détaillera toutes ces informations lors de votre bilan auditif.

« Je cherche les coordonnées d'un centre » / Veut savoir quel est le centre le plus proche de chez lui :

Je peux prendre rendez-vous pour vous dans le centre Amplifon qui vous intéresse, car nos collègues ne sont disponibles que sur rendez-vous.

Est-ce que cela vous convient ?

>Si oui ; passer à la prise de rendez-vous

Si pas de disponibilité -> proposer un transfert centre

Si le client préfère contacter le centre / passer au centre -> communiquer les coordonnées

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.