


|   |   |   |
|---|---|---|
| Auteur : Aissaoui Ludivine<br>Titre : Coach qualité<br>Approbateur : Gregory<br>Lechevin<br>Titre : CQF | SFAM  |  |
| Date de création : 02/07/2018<br>Date de diffusion : 15/04/2019<br>Version : 20                         | Annexe 7 : Trame d'appel pack famille n° 20 | Page <sup>1</sup> sur 2   |

Bonjour Monsieur, Madame,

Je me présente Ludivine de la SFAM.

Je vous contacte aujourd'hui pour vous faire profiter de notre offre découverte que vous allez **tester** pendant 1 mois. Je vous l'ai envoyé par e-mail. L'avez-vous consulté ?

Je vous informe que l'appel est enregistré, cela vous convient ?

Aujourd'hui je vais vous faire bénéficier d'un statut de client privilège auprès de notre service **pendant 1 mois**, je vous **offre** un mois de découverte et je vais vous faire parvenir **un versement de 30 euros** sur votre compte bancaire (second booster un iPhone 5S). L'avantage des clients privilèges **est la prise en charge de tous vos appareils, multimédia, téléphonie et électroménager, tout cela est bien entendu offert et sans engagement.**

Afin de finaliser votre remboursement de 30€, j'ai besoin que vous me confirmiez que votre adresse postale est bien ...votre numéro de portable le 06...et j'ai également besoin de votre référence IBAN qui commence généralement par FR...Vous pouvez le trouver soit dans votre chéquier soit votre application bancaire via votre mobile, celui-ci doit bien correspondre à un compte courant.

**Mise en situation personnalisée pour projeter le client dans les tracas de la vie courante.**

**Sachez que cette référence nous permettra de procéder au remboursement de 30 euros ainsi que de valider votre 1- mois d'assurance offert et sans engagement. Sachez enfin que c'est bien la SFAM qui effectuera ce virement, et que le code IBAN que vous nous avez communiqué nous permettra de poursuivre les prélèvements si vous le souhaitez au-delà du mois offert.**

**Enregistrement du dossier + envoi du sms + confirmation de l'établissement bancaire.**

Je viens de vous envoyer un SMS sécurisé, je vous laisse vérifier les informations votre nom adresse etc. *Puis guider le client afin d'activer le SMS en haut-parleur.*

Maintenant afin d'être plus réactive en cas de sinistre, qu'avez-vous en multimédia, téléphonie et électroménager (*laisser parler le client*) ...

Très bien merci, au-delà du mois offert, est ce que l'assurance serait susceptible de vous intéresser ?

**Si le client vous le demande, annoncer un délai de 4 à 6 semaines pour le remboursement des 30€.**

En résumé cette offre vous couvre contre la **perte, la casse, le vol et l'oxydation, en tous risques toutes causes, a hauteur de 3000 euros, et 3 sinistres par an**. Nous prenons en charge tous les produits multimédia, téléphonie et électroménager de votre foyer.

Avant mon appel, aviez-vous déjà entendu parler de la SFAM ? Société française d'assurances multirisques ? Nous sommes leader européen, avec plus de 6 millions de clients. Notre spot publicitaire passe régulièrement sur TF1 cela vous dit quelque chose ? Nous étions le sponsor officiel de Koh Lanta et de Good Doctor.

Je vous invite à prendre de quoi noter, je vais vous donner mes coordonnées et quelques informations importantes.

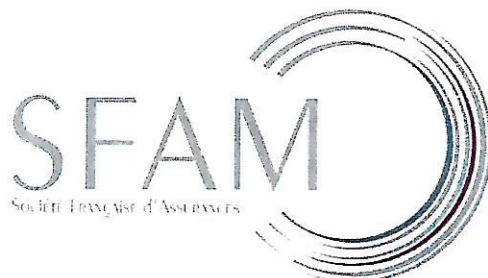
- Donner son prénom
- Numéro de téléphone 04.27.43.32.24
- Horaires d'ouverture : Du lundi au vendredi, de 8h à 21h ainsi que le samedi, de 9h à 18h30.
- Notre site internet [www.packfamille.fr](http://www.packfamille.fr)
- Mise en avant du site [www.smartphonerecycle.fr](http://www.smartphonerecycle.fr)

**Pour accéder à vos remboursements, il vous faudra créer votre espace client à l'aide de votre référence garantie « \*\*\*\* », sur le site [www.sfam.eu](http://www.sfam.eu)**  
**Je vous laisse vous inscrire dès à présent afin de valider votre remboursement de 30€ lié à votre mois d'assurance offert.**

Est-ce que tout est clair pour vous ? Avez-vous d'autres questions ?

**Votre avis compte pour nous, vous allez recevoir sous 48 heures une enquête de satisfaction, je vous invite à prendre quelques minutes pour y répondre, afin de toujours nous améliorer.**

Nous vous souhaitons la bienvenue auprès de nos services, et je vous souhaite une très bonne journée Monsieur X.



Spécialiste de l'assurance tous risques, téléphonie, multimédia.