

# ACN en partenariat avec SFR

Astuces et résolution des problèmes



# Quels sont les quatre étapes de vente essentielles à la bonne installation chez le client ?

## 1 VALIDEZ L'OFFRE AVEC LE CLIENT

- Est-ce la bonne offre ?
- Frais d'activation de service : 49€
- Promotions valables 12 mois
- Éventuels frais de résiliation anticipée
- N° de téléphone + e-mail du client

## 2 EXPLIQUEZ L'INSTALLATION

- Montrez / posez des questions sur les prises murales pour évaluer le portée des travaux nécessaires
- Le technicien peut avoir à percer un trou pour effectuer le raccordement.
- Les câbles pour ce raccordement peuvent être exposés (non cachés dans le mur)
- Les meubles situés à proximité du point de raccordement doivent être déplacés le jour du rendez-vous
- Les services supplémentaires seront majorés (déplacement du point de raccordement, installation « prête à l'emploi »)

## 3 FIXEZ UN RENDEZ-VOUS

- Un adulte doit être présent au cours de la visite du technicien et lors de l'installation
- La durée d'installation varie en fonction de la configuration du domicile.
- Soyez joignable (le technicien peut vous appeler depuis un numéro caché)
- Veillez à ce que le technicien ait accès à toutes les prises/toutes les parties de l'installation dans le bâtiment (comme le local technique)

## 4 GUIDEZ LE CLIENT POUR LUI EXPLIQUER COMMENT RACCORDER SON ÉQUIPEMENT

- Un guide d'installation est fourni avec la BOX
- Signez le bordereau de confirmation de la visite du technicien
- Laissez la télévision allumée pendant une heure sur TF1 HD (chaîne n° 1)
- Fiche de test



### Passage de la commande par le client

#### 1. La loi exige que la commande soit effectuée uniquement par le client.

Passer une commande pour le compte d'une autre personne sans qu'elle ne le sache est un délit. Cette infraction est punie par la loi et peut impliquer des poursuites.



#### L'EI n'est pas autorisé à passer commande pour le compte du client.

Pour se conformer aux Directives sur la protection des données, les informations du client - y compris les coordonnées bancaires - ne peuvent pas être remplies ou vues par l'EI.

Par conséquent, lorsque l'EI et le client arrivent à l'étape de l'approbation du panier, **l'EI doit cliquer sur le bouton « Commander plus tard »**. L'e-mail contenant le panier est immédiatement envoyé au client, qui peut alors valider le panier et finaliser la commande.

Si la commande est passée par l'EI et que le client se plaint, il peut y avoir de lourdes conséquences. ACN pratique une politique stricte de lutte contre l'écrasement de lignes et agira en conséquence.

2. Si le client ne reçoit pas l'e-mail, il doit d'abord vérifier ses courriers indésirables. Si l'e-mail ne s'y trouve pas, le client doit repasser commande et faire attention à fournir une adresse e-mail correcte.

# Astuces et résolution des problèmes

**HELPFUL  
TIPS**

## Passage de la commande par le client

3. Pour éviter tout problème au moment de passer commande, l'EI et le client doivent s'assurer que :
- **L'adresse de service, l'adresse de livraison et le numéro de téléphone fixe sont bien fournis**
  - Le nom et le prénom du client sont corrects
  - L'adresse e-mail et le numéro à transférer sont valides

Si le numéro de téléphone à transférer est mal saisi, la commande sera rejetée et devra être passée à nouveau.

Si, au cours de la vérification d'éligibilité, une fenêtre pop-up « Erreur technique » s'affiche, l'EI doit revérifier l'adresse. Si le message s'affiche à nouveau, cela signifie qu'aucune offre n'est disponible à l'adresse indiquée.

Si l'adresse de livraison fournie par le client est incorrecte, le produit est renvoyé à SFR. La commande est alors rejetée.

4. L'EI et le client ne doivent utiliser aucun des boutons de service disponibles sur le site, notamment :

- Conversation
- Numéros d'appel
- Service de rappel



Dans le cas contraire, la vente est attribuée à SFR (et non à ACN).

5. Pour éviter tout retard ou toute interruption du service, le client ne devrait pas résilier le service avec son fournisseur d'accès Internet actuel. SFR se chargera du transfert à sa place.



6. Les clients actuels de SFR qui souhaitent migrer leur service ADSL vers la Fibre doivent passer commande via leur Espace personnel SFR. Si cette procédure n'est pas suivie, la commande ne sera pas comptabilisée pour l'EI.
7. Si le client reçoit un message d'erreur lors du passage de la commande (une fois les Conditions générales acceptées), veuillez lui conseiller :
  - De ne pas utiliser le bouton d'appel
  - De passer une nouvelle commande via la Boutique en ligne en suivant ces étapes importantes :
    - Fermer la dernière session du navigateur
    - Rouvrir une nouvelle session et effacer les cookies et l'historique de navigation
    - Passer une nouvelle commande via la Boutique en ligne et bien utiliser l'option « Commander plus tard »
    - Bien finaliser la commande à l'aide du nouvel e-mail de SFR, et confirmer ainsi le nouveau panier

Si le problème persiste, veuillez contacter le Service Clients ACN.

## Suivi de la commande par ACN



**Pour assurer le bon suivi de la commande**, supprimer le cache et les cookies du navigateur avant de cliquer sur le lien ACN menant à la page de commande SFR.

Une fois sur la page de commande SFR, il ne faut ni utiliser le bouton « Suivant » ou « Précédent » du navigateur, ni rafraîchir la page pendant la session.

Après avoir reçu l'e-mail de confirmation de commande envoyé par SFR, le client doit ouvrir l'e-mail envoyé par ACN, puis cliquer sur le lien afin d'indiquer la date de la commande et le numéro de confirmation de commande. **Cette étape est indispensable au bon suivi de la commande par ACN.**

Si le client ne reçoit pas l'e-mail de confirmation envoyé par SFR, il doit d'abord vérifier ses courriers indésirables ; si l'e-mail ne s'y trouve pas, il doit en informer ACN.

Si le client n'a pas reçu l'e-mail envoyé par ACN, il doit contacter son EI. L'EI doit ensuite fournir les informations requises via la Boutique en ligne. Il est nécessaire de remplir tous les champs du formulaire.

Si les informations ci-dessus ne sont pas fournies juste après avoir passé commande, cette dernière ne sera pas liée à l'EI dans VIP. L'EI devra alors revendiquer le client manquant dans sa PCL.

Attention : un EI peut revendiquer 10 clients par mois au maximum via la PCL.

## Livraison du produit

La livraison intervient jusqu'à 48 heures après la validation de la commande par SFR.

La chronologie de la validation de la commande par SFR dépend de la technologie et peut prendre de 48 heures à 25 jours ouvrables à compter de la date de la commande.

Lors de l'envoi du colis, SFR tient le client informé du statut de la livraison (moment de l'envoi du colis et moment de la livraison à l'adresse indiquée).

**Le client doit alors se présenter sous 15 jours, après quoi le produit est renvoyé à SFR.**

Si le client n'est pas chez lui pour réceptionner le colis, le facteur laisse un coupon dans la boîte aux lettres. Le client peut alors récupérer le colis à la poste ou appeler pour demander une nouvelle livraison.

**En l'absence d'action de la part du client sous 15 jours, le colis est renvoyé à SFR.**