

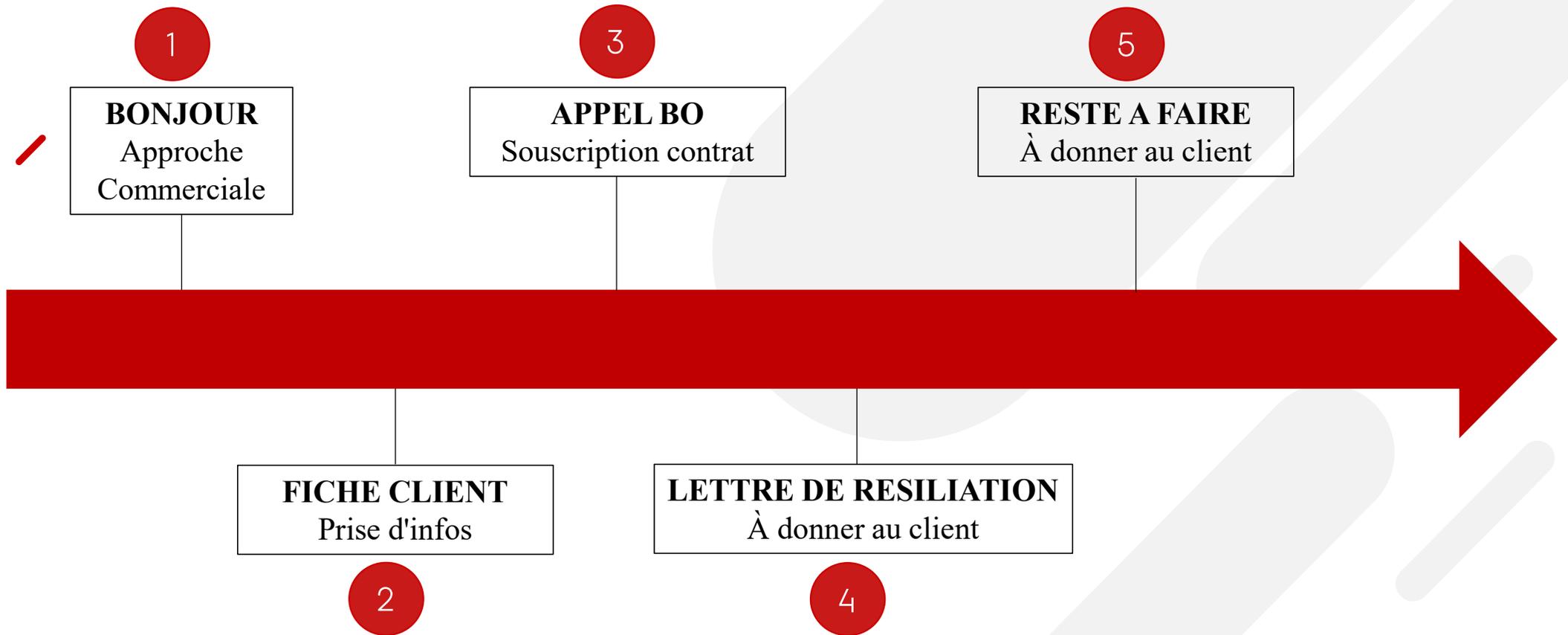
la fibre  
*free*

**PROCEDURE**

*free*



# Une vente Free étape par étape



la fibre  
*free*



**TAGLINE ET  
ARGUMENTAIRES**

# Avantages produits

## La fibre *free*

### Pourquoi la fibre ?



**UNE MEILLEURE CONNEXION**  
+ stable, + fiable



**UN WI-FI PUISSANT**  
Débit optimisé pour tous les appareils



**TOUS VOS USAGES EN SIMULTANÉ**  
TV, réseaux sociaux, streaming et jeux vidéo... sans lenteurs ou ralentissements



**LA RICHESSE DES CONTENUS**  
Vos programmes préférés disponibles avec une qualité parfaite et sur plusieurs TV



**LA MEILLEURE QUALITÉ D'IMAGE**  
En 4K ou HD+

### Pourquoi la fibre Free ?



**LA FIBRE N°1 SUR LES DÉBITS**  
Meilleur opérateur fixe pour la 2ème année consécutive (Baromètre nPerf Janvier 2023)



**LE MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ/PRIX**  
Dès 19,99€/mois avec TV, débit 1Gbits/s et jusqu'à 100€ en guise de bienvenue



**UNE INSTALLATION SANS FRAIS RÉALISÉE PAR NOS EXPERTS**  
Et avec respect de votre intérieur par nos équipes dédiées à la Fibre



**VOS TÉLÉCHARGEMENTS EN ACCÉLÉRÉ**  
Grâce aux débits max de Free : jusqu'à 8 Gbit/s en descendant et jusqu'à 700 Mbit/s en montant



**VOS CONTENUS ACCESSIBLES OU INCLUS AVEC AMAZON PRIME, NETFLIX, CANAL+ SERIES OU DISNEY+**  
Avec votre Freebox Delta ou accessibles selon votre Freebox



**DÉJÀ PLUS DE 4 MILLIONS D'ABONNÉS FIBRE**  
Convaincus et 31 millions de prises éligibles à la Fibre Free



**94% DES ABONNÉS FREEBOX FIBRE NOUS RECOMMANDENT**  
Selon le baromètre IFOP (Décembre 2022)



**UN FORFAIT MOBILE FREE ILLIMITÉ EN 5G**  
Dès 9,99€/mois pour les abonnés Freebox Pop ou 15,99€/mois



*free*

# Discours

## Etape 1 :

Bonjour Mr/Mme, juste une petite question, vous avez bien la fibre à la maison ?

## Etape 2 :

Super, moi c'est « votre prénom » j'ai une très bonne nouvelle concernant votre connexion ! Aujourd'hui je vois tous les habitants du quartier afin d'améliorer votre offre internet ! Et pour ça, je vous rassure tout de suite, il me faut à peine 2 petites minutes à l'intérieur. (C'est bon pour vous ?)

## Etape 3 :

D'ailleurs vous êtes chez qui ? (SFR, Orange, Bouygues, Free...) Depuis combien de temps vous êtes en fibre ?

Vous payez combien par mois ?

Pour ce tarif vous avez des options en plus (NETFLIX, AMAZON...)?

Super, nous c'est Free, leader de la fibre en France.

Donc, en passant chez Free, vous aurez 3 avantages majeurs qui n'existent que chez Free :

1. Vous allez profiter de 230 chaînes TV, avec en plus les abonnements DISNEY + et Amazon Prime Vidéo offert. Ainsi que l'application OQEE ciné comprenant plus de 300 VOD. C'est vraiment génial !
2. Vous allez avoir la box POP, c'est la meilleure box du marché en termes de qualité/prix et surtout, avec son répéteur wifi inclus. Et ça on est les seuls à le faire !
3. Et là, cerise sur le gâteau, chez Free vous êtes entièrement libre : nos offres sont sans engagement et ça c'est vraiment top !

Et bien évidemment, vous gardez la fibre avec une connexion vraiment plus rapide, vous conservez les appels en illimité vers les fixes et mobiles et surtout, le même numéro de téléphone.

Vous voyez j'ai été rapide, du coup, je vous en fait profiter dès maintenant comme tout le monde, je prends juste votre RIB pour valider avec vous votre demande (commencer le parcours de souscription : « votre adresse c'est bien... »).

## Etape 4 :

Maintenant, comme Free ne plaisante pas avec la qualité, je veux être sûr que vous avez bien compris qu'avec Free vous ne prenez aucun risque, vous n'avez que des avantages et zéro inconvénient :

**1er avantage :** Comme je vous l'ai dit vous allez bénéficier de plus de 230 chaînes TV réunissant tout ce que vous désirez (sport, ciné, série, jeunesse, documentaires...), des incontournables comme Disney offert 3 mois, et Amazon Prime Vidéo offert 6 mois !

**2ème avantage :** Vous allez bénéficier de la meilleure box du marché avec une expérience inédite : rapide, élégante, une qualité 4K et bien évidemment le confort du répéteur wifi.

**3ème avantage :** Avec Free, c'est la liberté, aucun engagement !

Tout ça pour seulement XX€ par mois avec sur votre première facture les 49€ de frais de mise en service comme pour tous les opérateurs. Par contre pour vous simplifier je vais m'occuper de résilier vos abonnements actuels. Je vous laisse simplement un courrier déjà pré-rempli qu'il faudra juste poster une fois que votre Box sera en marche.

Bien évidemment Free prend en charge les XX€ de frais de résiliation avec Orange, SFR... (max. 100€) donc pour vous, ni dépense supplémentaire ni contrainte.

A présent, nous allons valider ensemble votre commande, et d'ici 48h vous recevrez un mail pour fixer un rendez-vous avec le technicien.

Tout est clair pour vous ? Super ! Plus que 2 étapes pour finaliser !

**1ère étape,** c'est pour moi. Demain vous allez recevoir un appel de qualité de mon backoffice, c'est important que vous répondiez, c'est pour ma prime qualité.

**2ème étape,** c'est pour vous. D'ici 48h vous allez recevoir un mail pour choisir votre rdv technicien. Et pour la box, elle vous sera livrée directement par UPS.

De toute façon, je vous laisse une plaquette qui reprend les étapes à suivre. Pour le reste, si vous avez des questions, appelez-nous au 0486179002.

Merci encore, bonne journée et bienvenue chez Free.

## Etape 5 :

N'hésitez pas à me recommander à vos voisins, c'est important pour moi. Peut-être avez-vous des contacts qui souhaiteraient bénéficier de l'offre comme vous ?

# Fiche Client recto

## FICHE CLIENT

DATE	PRENOM	MATRICULE
___/___/___		-----

### COORDONNEES CONTACT

NOM : ..... PRENOM : .....

ADRESSE : .....

..... ETAGE : ..... N° APT : .....

CODE POSTAL : ..... VILLE : .....

TELEPHONE FIXE : ..... TELEPHONE MOBILE : .....

EMAIL : ..... @ .....

### OFFRE

BOX	<input type="checkbox"/> Pop	<input type="checkbox"/> Ultra	<input type="checkbox"/> Essentiel
OPERATEUR ACTUEL	<input type="checkbox"/> BOUYGUES	<input type="checkbox"/> ORANGE	<input type="checkbox"/> SFR <input type="checkbox"/> AUTRE
DECODEUR TV	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> NON	
NUMERO DE FIXE	<input type="checkbox"/> CONSERVER	<input type="checkbox"/> CHANGER	
RIO FIXE	-----		
FORFAIT MOBILE FREE	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> NON	
NUMERO DE MOBILE	<input type="checkbox"/> CONSERVER	<input type="checkbox"/> CHANGER	
RIO MOBILE	-----		
N° LIGNE MOBILE	-----		
PFO	-----		

### RAPPEL TELEPHONIQUE

CHOIX	JOUR	DATE	HORAIRE
1		/	
2		/	
3		/	

Contactez le Back Office par email à [bo@edp-france.fr](mailto:bo@edp-france.fr) ou par WhatsApp au 07.66.21.50.38.

Le recto de la fiche de client va vous permettre de récupérer les informations essentielles à la contractualisation du client.

# Fiche Client verso



Le verso récapitule les avantages de l'offre fibre Free (TV, mobile & fixe)

la fibre  
*free*



**FOCUS**

# OQEE BY FREE : LA NOUVELLE EXPÉRIENCE TV À SAVOURER À TOUT MOMENT

Regardez la TV quand vous voulez, comme vous voulez et où vous voulez !

## DISCOURS

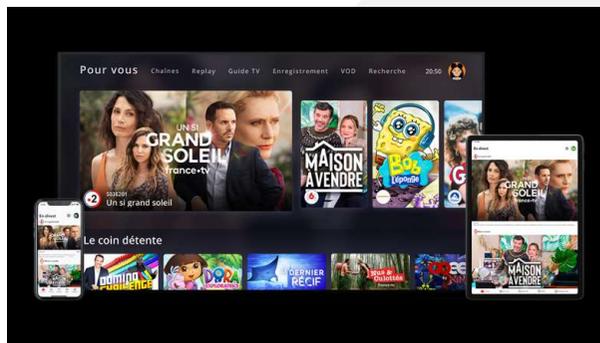
### 1. La télévision nouvelle génération avec OQEE :

- Plus de 220 chaînes incluses avec Replays et contrôle total du direct pour ne rien louper de vos programmes préférés. 270 chaînes si TV by Canal. 250 chaînes disponibles en option
- Depuis votre smartphone ou votre navigateur, profitez de la fonctionnalité Picture-in-Picture vous permettant de regarder votre contenu TV tout en naviguant dans l'app OQEE ou depuis une autre application (iOS et Smartphone Android)

### 2. Reprenez le contrôle du direct :

- Reprenez votre programme dès le début sans l'enregistrer (start over)
- Mettez vos programmes en pause

### 3. L'interface OQEE est une véritable expérience : simple, fluide, intuitive. Elle saura vous proposer les contenus que vous adorez voir.



OQEE by FREE est disponible sur 7 supports :



Player Pop



Apple TV



iPhone



Smartphone Android



iPad et Tablette Android



Smart TV Android TV Samsung TV



Navigateur Web

### 4. Bénéficiez du multi-écrans :

- Avec la possibilité de regarder vos programmes depuis votre navigateur web, smartphone, tablette ou un deuxième écran TV depuis une Smart TV Samsung (2018 et +) ou Android TV.
- Avec la reprise de lecture, regardez un replay depuis votre TV ou votre navigateur et terminez-le depuis votre smartphone ou votre tablette dans les transports en commun.
- Projetez facilement votre programme sur votre TV grâce à la compatibilité Chromecast et AirPlay.

### 5. Enregistrez vos programmes :

- Depuis l'application OQEE sur votre smartphone si vous n'êtes pas chez vous.
- Programmez votre enregistrement quand vous le souhaitez
- Enregistrez jusqu'à 100 heures de vos programmes favoris (10h pour les abonnés Révolution, mini 4K, One ou Crystal). Besoin de plus d'espace ? Enregistrez ensuite à volonté au tarif de 0,02€/heure/mois d'enregistrement. Ce qui revient à 2€ pour 100 heures supplémentaires ! Vous ne payez que ce que vous consommez.

## COMMENT ACCÉDER À OQEE ?

- Avec la Freebox Pop : vous avez accès à OQEE sur les 7 différents supports :
  - Player Pop, Apple TV, boîtier Android TV, Smartphones (Apple et Android), Tablettes (Apple et Android), Smart TV Samsung, et sur votre Navigateur Web (<https://oqee.tv/>)
- Avec la Freebox Delta (Player Devialet) : vous avez accès à OQEE sur 6 différents supports :
  - Apple TV, boîtier Android TV, Smartphones (Apple et Android), Tablettes (Apple et Android), Smart TV Samsung, et sur votre Navigateur web (<https://oqee.tv/>)

# RÉPÉTEUR Wi-Fi POP

Un répéteur Wi-Fi intelligent pour couvrir l'intégralité de votre logement



## Connectivité :

▷ **Wi-Fi AC 1200 Bi-band** (2.4 GHz et le 5 GHz)

▷ **MU-MIMO**

▷ **Wi-Fi Mesh** dit « intelligent »

▷ **Norme de sécurité WPA3**

Prix :

▷ **20 € pour un répéteur supplémentaire**

## DISCOURS

- ✓ **Permet d'étendre la couverture Wi-Fi partout dans votre logement.** Et si votre maison est trop grande ou les murs sont vraiment très épais, vous pouvez en acheter plusieurs pour 20€ l'unité.
- ✓ **Fini les pertes de connexion !** Avec ses fonctionnalités intelligentes, le répéteur Wi-Fi Pop vous offre un **Wi-Fi rapide et optimisé**. Il sait gérer :
  - **L'AP Steering** : quand vous vous déplacez dans votre maison, vous ne perdez pas la connexion entre les différents points d'accès (répéteur ou Freebox)
  - **Band Steering** : la meilleure fréquence Wi-Fi entre le 2.4 GHz et le 5 GHz est choisi automatiquement
  - **Channel Steering** : la fréquence radio entre les réseaux Wi-Fi (en centre-ville ou en immeuble) est optimisée pour offrir le meilleur réseau Wi-Fi à votre domicile.
- ✓ **Installation facile et rapide ! Il est préconfiguré** pour une installation en quelques secondes seulement. Rien de plus simple, **il suffit de le brancher pour l'installer !**
- ✓ **Il intègre le nouveau protocole de cryptage WPA3**, pour améliorer la sécurité de vos connexions. **Il se met également à jour automatiquement pour assurer la protection de votre réseau Wi-Fi.**
- ✓ **Il est disponible pour les abonnés Freebox Pop et Delta.**

# Finaliser sa contractualisation

Pour finaliser la contractualisation, **téléphone** ou **email**.  
En dehors des heures d'ouverture du standard téléphonique du BO,  
veuillez nous adresser le scan de votre fiche client par email.

Par téléphone au

**04 86 17 90 02**

- 6j/7 de 10h à 19h et samedi 11h à 17h
- Communiquez les infos de la fiche contact

Envoi scan par email à

**bo@edp-france.fr**

- 7 jours sur 7 - 24h/24
- Assurez-vous que la fiche contact est bien complète

# Contacter FREE par téléphone

**Abonnement actif  
Ou en cours d'activation**

**3244**

- 7 jours sur 7 de 7h00 à 00h00
- Depuis le réseau Freebox (quelle que soit l'offre) : inclut dans le forfait
- Depuis une ligne Mobile de Free : inclus dans le forfait et non décompté
- Depuis un réseau tiers : voir grille tarifaire de l'opérateur

**Abonnement résilié**

**0892 13 51 61**

- 7 jours sur 7 de 7h00 à 00h00
- Depuis le réseau Freebox : 0,45 euros / min
- Depuis une ligne Mobile Free : 0,45 euros / min
- Depuis un réseau tiers : 0,45 euros / min

# Lettre de résiliation

Coordonnées client :

.....  
.....  
.....

A : .....

Le : .....

Numéro d'abonné : .....

Numéro de téléphone : .....

.....  
.....  
.....  
.....

**Objet : Résiliation d'abonnement**

Madame, Monsieur

Je vous remercie de bien vouloir mettre un terme à mon contrat d'abonnement pour le motif suivant :

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR D'ACCES A INTERNET

Je reste dans l'attente d'une confirmation écrite de votre part quant à la date effective de ma résiliation, ainsi qu'une facture de clôture du compte.

Veuillez accepter, Madame, Monsieur ; l'expression de mes salutations distinguées.

Signature :

Voici la lettre de résiliation  
à remettre au client.

# Reste à faire client

Voici le document à donner au client après avoir finalisé sa souscription. Ce document mentionne toutes les étapes que le client doit réaliser par la suite.

A VOUS DE JOUER !	A VOUS DE JOUER !	A VOUS DE JOUER !
<b>AVANT LE RDV TECHNICIEN</b>	<b>AVANT LE RDV TECHNICIEN</b>	<b>AVANT LE RDV TECHNICIEN</b>
Validez vos coordonnées bancaires dans le 1er Email <input type="checkbox"/>	Validez vos coordonnées bancaires dans le 1er Email <input type="checkbox"/>	Validez vos coordonnées bancaires dans le 1er Email <input type="checkbox"/>
Prenez votre RDV technicien dans le 2ème Email (à partir de J+2) <input type="checkbox"/>	Prenez votre RDV technicien dans le 2ème Email (à partir de J+2) <input type="checkbox"/>	Prenez votre RDV technicien dans le 2ème Email (à partir de J+2) <input type="checkbox"/>
Réceptionnez votre Box (UPS/Chronopost/Point relais) <input type="checkbox"/>	Réceptionnez votre Box (UPS/Chronopost/Point relais) <input type="checkbox"/>	Réceptionnez votre Box (UPS/Chronopost/Point relais) <input type="checkbox"/>
<b>LE JOUR DU RDV TECHNICIEN</b>	<b>LE JOUR DU RDV TECHNICIEN</b>	<b>LE JOUR DU RDV TECHNICIEN</b>
Préparez un accès dégagé pour le raccordement (si besoin procurez vous les clés du local technique) <input type="checkbox"/>	Préparez un accès dégagé pour le raccordement (si besoin procurez vous les clés du local technique) <input type="checkbox"/>	Préparez un accès dégagé pour le raccordement (si besoin procurez vous les clés du local technique) <input type="checkbox"/>
<b>APRES LE PASSAGE DU TECHNICIEN</b>	<b>APRES LE PASSAGE DU TECHNICIEN</b>	<b>APRES LE PASSAGE DU TECHNICIEN</b>
Envoyez le courrier de résiliation à votre ancien fournisseur en recommandé <input type="checkbox"/>	Envoyez le courrier de résiliation à votre ancien fournisseur en recommandé <input type="checkbox"/>	Envoyez le courrier de résiliation à votre ancien fournisseur en recommandé <input type="checkbox"/>
Réceptionnez les «étiquettes retour» pour renvoyer votre ancien matériel d'un point relais <input type="checkbox"/>	Réceptionnez les «étiquettes retour» pour renvoyer votre ancien matériel d'un point relais <input type="checkbox"/>	Réceptionnez les «étiquettes retour» pour renvoyer votre ancien matériel d'un point relais <input type="checkbox"/>
Si besoin d'un forfait mobile FREE, appelez-nous* <input type="checkbox"/>	Si besoin d'un forfait mobile FREE, appelez-nous* <input type="checkbox"/>	Si besoin d'un forfait mobile FREE, appelez-nous* <input type="checkbox"/>
Profitez de votre nouvelle Box FREE <input checked="" type="checkbox"/>	Profitez de votre nouvelle Box FREE <input checked="" type="checkbox"/>	Profitez de votre nouvelle Box FREE <input checked="" type="checkbox"/>
<small>*Une question, appelez-nous au 04 86 17 90 02 Du lundi au vendredi de 10h à 19h et le samedi de 11h à 17h</small>	<small>*Une question, appelez-nous au 04 86 17 90 02 Du lundi au vendredi de 10h à 19h et le samedi de 11h à 17h</small>	<small>*Une question, appelez-nous au 04 86 17 90 02 Du lundi au vendredi de 10h à 19h et le samedi de 11h à 17h</small>

# En cas d'absence du prospect

Voici le document à laisser dans la boîte aux lettres du client en cas d'absence.

**la fibre  
free**

**Vous souhaitez passer à la Fibre Free ?  
Rien de plus simple.**

L'INSTALLATION DE LA FIBRE PAR NOS TECHNICIENS EXPERTS EST **SANS FRAIS.**

**APPELEZ VOTRE CONSEILLER FREE POUR UN RENDEZ-VOUS À DOMICILE :**

Nous sommes à votre disposition :

 **1033** service \* prix d'un appel normal |  **free.fr** en un clic |  **Boutiques Free** proches de chez vous

**free**

**LA FIBRE N°1 SUR LES DÉBITS EN 2021\***  
SELON LE BAROMÈTRE NPERF

La Fibre Free est disponible **à votre domicile !**



\*Selon le Baromètre NPERF de 10/10/2021 - 100% Fibre FTTH déployée (2020/2021) et montant 137533 Mds en France endossement sur l'année 2021. Voir détails sur [free.com](https://www.free.com)  
Free SAS, au capital de 3 448 021 euros - RCS Paris 423 939 491 - Siège social : 4 rue de la Vierge - 75008 Paris - Ne pas jeter sur la voie publique. 