

## After-Sale Follow-Up - Suivi d'Après-Vente

CLIENT INFO	
Client Name Nom du Client	
Email:	
Date of Follow-up Date du Suivi:	

CHECKLIST	NOTES
<input type="checkbox"/> System Bundle was received, complete and functional. I have ensured Client feels comfortable launching NeuroOptimal® and running sessions. *I have confirmed they are starting sessions and not just playing back music and that all the parts are put together properly (ie. zAmp for USB in correct port).  Le système a été reçu, complet et fonctionnel le client se sent à l'aise pour exploiter NeuroOptimal® et performer des sessions. Je confirme qu'ils entamaient belle et bien des sessions et non pas seulement la musique du Play-Back, et que toutes les parties sont correctement assemblées (par exemple, zAmp pour USB dans le port approprié).	
<input type="checkbox"/> I have invited the Client to READ the <b>User Manual</b> plus all other documents included in the box, informing them that it will accelerate their learning curve.  J'ai invité le Client à LIRE le <b>manuel d'instruction</b> contenu avec leur système et tous autres documents afin d'accélérer leur processus d'apprentissage.	
<input type="checkbox"/> I have showed the Client how to access <b>Introduction to the NO3 videos</b> (English and French) via the VAULT, again informing them this will accelerate their learning curve.  J'ai montré au Client comment accéder aux <b>vidéos du NO3</b> (Anglais et Français) dans la section Vidéos via le VAULT.	

<input type="checkbox"/>	<p>I have reminded the Client that <b>NeurOptimal® is a training, NOT a treatment, that we do NOT diagnose and that we should NEVER be referred to as a medical device.</b></p> <p>J'ai rappelé au Client que <b>NeurOptimal® est un entraînement et non PAS un traitement, que nous NE diagnostiquons jamais, et que nous ne sommes pas un appareil médical.</b></p>	
<input type="checkbox"/>	<p>I have directed the Client to the latest <b>FDA Guidelines and the NeurOptimal® FDA Reference Sheet(s)</b> so they understand the language and correct vocabulary. I understand the importance of that conversation! (Canadian clients have their own Health Canada Reference Sheets)</p> <p>J'ai dirigé le Client vers les <b>documents de la FDA et de NeurOptimal</b> les plus récents quant à l'utilisation du vocabulaire approprié. Il est important d'avoir cette conversation !</p>	
<input type="checkbox"/>	<p>I have explained to the Client the importance of the <b>Progress Tracking Tools</b> rather than the After-Session Views.</p> <p>J'ai expliqué au Client l'importance du <b>Suivi des Progrès</b> (Progress Tracking Tools) versus seulement les vues d'après sessions</p>	
<input type="checkbox"/>	<p>I have explained to the Client how to properly clean and take care of sensors and have introduced the notion that <b>sensors are consumables</b> and will need replacing from time to time. (Every 6 months or 100 sessions is a good gauge). The better they take care of them, the longer they will last.</p> <p>J'ai expliqué au Client comment nettoyer et entretenir correctement les capteurs et j'ai introduit la notion selon laquelle les capteurs sont des biens de consommation et doivent être remplacés de temps à autre. (Tous les 6 mois ou 100 séances est un bon indicateur). Plus ils prendront soin d'eux, plus ils dureront longtemps.</p>	
<input type="checkbox"/>	<p>Strengthen and nurture your business relationship with your client by welcoming them to contact you if they have any questions and ideally set regular subsequent follow-ups.</p> <p>Renforcez et entretenez votre relation d'affaires avec vos clients en les invitant à vous contacter s'ils ont des questions et, idéalement, à mettre en place des suivis réguliers.</p>	

<input type="checkbox"/>	<p>I have stressed the importance of starting up the system (and a dummy session) BEFORE welcoming clients to their office or sending our system for rental.</p> <p>J'ai souligné l'importance de démarrer le système (et une session fictive) AVANT d'accueillir les clients dans leur bureau ou d'envoyer notre système en location.</p>	
<input type="checkbox"/>	<p>My Client has been made aware of the <b>Technical Support hours: 7 AM to 7 PM (Eastern)</b> and how to access it when needed.</p> <p>I have taken my Client through the process of logging on for a ZenConnect Call.</p> <p>Mon Client a été informé des heures d'assistance technique : de 7 h à 19 h (heure de l'Est) et des moyens d'y accéder en cas de besoin.</p> <p>J'ai accompagné mon client dans le processus de connexion à un appel ZenConnect.</p>	
<input type="checkbox"/>	<p>I have explained to my Client that <b>the PASS Facebook page is the first stage of Support.</b></p> <p>I have shown my client how to access and navigate (search) the Facebook Community and NO3 support pages.</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><a href="https://facebook.com/groups/146158669433003">https://facebook.com/groups/146158669433003</a> NO3 PASS Support</p> <p><a href="https://facebook.com/groups/1354018611356761">https://facebook.com/groups/1354018611356761</a> NO Community Group</p> <p>This is state-of-the-art technology, and like all technology it might fail. Advise your client that should a technical problem arise, to <b>remain calm</b>, to know where to look for the answer and know how to use the Facebook groups and how to log into a ZENCONNECT</p> <p><b>Montrez au client comment se connecter à PASS; comment accéder à la page Facebook communautaire et NO3 forums, ainsi qu'aux webinaires. SVP faire un ZENCONNECT avec votre client afin de leur montrer les étapes</b></p> <p><a href="https://facebook.com/groups/146158669433003">https://facebook.com/groups/146158669433003</a> NO3 PASS Support</p> <p><a href="https://facebook.com/groups/1354018611356761">https://facebook.com/groups/1354018611356761</a> NO Community Group</p>	

	<p>Il s'agit d'une technologie de pointe qui, comme toute technologie, peut échouer. Informez votre client de tout problème technique, de <b>rester calme</b>, de savoir où trouver la réponse, de savoir comment utiliser les groupes de Facebook et comment se connecter à un ZENCONNECT.</p>	
<input type="checkbox"/>	<p><b>Inform client of PASS benefits;</b>  PASS Referral Program, Loaner Service, Tech Support, Upgrades, Trainer Listing, Discounts, etc....</p> <p>I have showed my client how to log onto PASS and what is available in PASS in the Documents, Forms and Webinars Sections.</p> <p><b>It is suggested to go through the sign-up process on the Find-a-Trainer page</b></p> <p><b>Informez le client des avantages de PASS ;</b>  Programme de Nomination PASS, Service de prêt, Support technique, Mises à niveau, Liste des formateurs, Remises, etc....</p> <p>J'ai montré au Client comment se connecter à PASS et ce qui est disponible dans PASS dans les sections Documents, Formulaire et Webinaires.</p> <p><b>Il est suggéré de faire l'inscription du client a la liste de Trouver-un-Formateur</b></p>	
<input type="checkbox"/>	<p>I have ensured the Client can properly connect to Wi-Fi and have informed them that NO. NO needs to start up There is a 7-day grace period that they can run while offline, if necessary, but it is recommended they always remain online to allow for NO updates to come in as they are released. Sessions can be ran without being connected to the internet</p> <p>I have shown the Client how to check for and perform Windows Updates. They know to leave the system on overnight (to allow for updates) on Tuesdays. They are also aware that should their system ever be going very slowly, or feedback is extra-long, to check for Windows Updates.</p> <p>Je me suis assuré que le Client peut se connecter correctement au Wi-Fi et je l'ai informé que NO n'a besoin d'être connecté à Internet pour fonctionner. Ils peuvent exécuter une période de grâce de 7 jours en mode hors connexion, le cas échéant, mais il est recommandé de rester en ligne en tout temps pour permettre à AUCUNE mise à jour d'entrer au fur et à mesure de leur publication.</p> <p>J'ai montré au client comment vérifier et effectuer des mises à jour Windows. Ils savent qu'ils doivent laisser le</p>	

	<p>système allumé toute la nuit (pour permettre les mises à jour) le mardi. Ils sont également conscients que si leur système fonctionnait très lentement ou si les commentaires étaient très longs, ils devaient rechercher les mises à jour Windows.</p>	
<input type="checkbox"/>	<p>Tablet feeling “warm” is totally normal – it does not mean it’s overheating.</p> <p>Il est normal que la tablette soit « chaude » au touché Cela ne veut pas dire qu’elle surchauffe.</p>	
<input type="checkbox"/>	<p>I have explained the importance of and have shown my Client how to perform regular maintenance on their system. (All icons are found in the Start Menu).</p> <p>1. Windows Updates (every evening before shutting down machine, especially if using in a business) 2. Disk Cleanup (once per month) 3. Optimize Drives (once per month)</p> <p>J’ai expliqué au Client l’importance d’effectuer une maintenance régulière de son système. (Toutes les icônes se trouvent dans le menu Démarrer).</p> <p>1. Mises à jour Windows (tous les soirs avant d’éteindre la machine, surtout si vous l’utilisez dans une entreprise) 2. Nettoyage du disque (une fois par mois) 3. Optimiser les lecteurs (une fois par mois)</p>	
<input type="checkbox"/>	<p>I have informed the Client to never restore Windows to original settings and wipe out all installed programs.</p> <p>J’ai informé le Client de ne jamais restaurez les paramètres d’origine de Windows et ne supprimez pas tous les programmes installés.</p>	
<input type="checkbox"/>	<p>I have informed the Client to use the Default Zengar User account and not to create a “New User Account” because it will create a new desktop which does not include the NO3 icon or Start tiles</p> <p>J’ai informé le Client d’utiliser le compte d’utilisateur Zengar par défaut et ne pas créer de « nouveau compte d’utilisateur » Ceci créera un nouveau compte qui n’inclut pas l’icône NO3 et les tuiles de démarrage.</p>	
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		

