

## PROGRAMME MYSTERE LEXUS 2025



Lead Visio VO

Numéro	Questions détaillées	
<b>1. PRISE DE CONTACT</b>		
1	Combien de tentatives avez-vous dû faire avant de pouvoir parler à quelqu'un ?	<input type="radio"/> 1 tentative <input type="radio"/> Je n'ai pas réussi à contacter la concession
2	Le concessionnaire a-t-il répondu à l'appel par un message d'accueil ET en utilisant le nom de Lexus ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
<b>2. CONVERSATION TELEPHONIQUE</b>		
3	Le conseiller commercial s'est-il adressé à vous par votre nom au cours de l'appel ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
4	Après avoir demandé un appel vidéo, le conseiller commercial a-t-il accepté de faire un appel vidéo pour vous montrer la voiture ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
5	Le concessionnaire a-t-il demandé s'il y avait quelque chose de spécifique sur lequel vous souhaitez vous concentrer pendant l'appel vidéo ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
6	Le conseiller commercial vous a-t-il demandé quel était votre horaire préféré pour organiser l'appel vidéo ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
7	Quand le concessionnaire a-t-il pu programmer l'appel vidéo ?	<input type="radio"/> Dans les délais demandés <input type="radio"/> Cela n'a pas été possible dans le délai demandé mais dans les 2 jours <input type="radio"/> Cela n'a pas été possible dans le délai demandé et seulement après plus de 2 jours
8	Le conseiller commercial a-t-il utilisé votre nom lors de la conclusion de l'appel ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
<b>3. APPEL VIDEO - Qualité</b>		
9	Avez-vous eu un appel vidéo avec le conseiller commercial ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
10	Le conseiller commercial s'est-il adressé à vous par votre nom au début de l'appel vidéo ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
11	Le conseiller commercial a-t-il pris le temps de comprendre vos besoins en posant des questions ouvertes ?	<input type="radio"/> Pas de questions ouvertes <input type="radio"/> 1 à 3 questions <input type="radio"/> 4 à 5 questions <input type="radio"/> Plus de 5 questions
12	Le conseiller commercial a-t-il bien résumé vos besoins ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
13	Le conseiller commercial a-t-il utilisé des images ou des vidéos pour mieux vous informer ?	<input type="radio"/> Le conseiller commercial a montré des images à travers l'appareil photo <input type="radio"/> Le conseiller commercial a montré une vidéo <input type="radio"/> Le conseiller commercial a utilisé sa caméra pour faire une vidéo en direct de la voiture / de l'installation / ... <input type="radio"/> Le conseiller commercial n'a rien fait de tout cela
14	Le conseiller commercial vous a-t-il renseigné sur les différentes transmissions et les différents niveaux d'équipement ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
15	Le conseiller commercial vous a-t-il donné une indication de prix pour votre configuration préférée ?	<input type="radio"/> Oui, j'ai reçu une indication de prix pendant l'appel vidéo <input type="radio"/> Oui, ils ont envoyé une indication de prix/une cotation au plus tard deux heures après l'appel vidéo <input type="radio"/> Non
16	Tout au long de l'appel vidéo, le conseiller commercial a-t-il abordé les points que vous aviez demandés lors de la conversation téléphonique initiale ?	<input type="radio"/> Oui, tout a été abordé lors de l'appel vidéo <input type="radio"/> Oui, tout a été couvert pendant l'appel vidéo ou m'a été envoyé au plus tard deux heures après l'appel vidéo <input type="radio"/> Non
17	Le conseiller commercial vous a-t-il proposé de vous envoyer des informations complémentaires par voie numérique ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
18	Le conseiller commercial vous a-t-il demandé votre méthode de contact préférée (téléphone, e-mail,...) ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
<b>4. SUIVI</b>		
19	Le conseiller commercial vous a-t-il recontacté dans les deux jours ouvrables suivant votre dernier contact ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non, dans les 3 jours ouvrables <input type="radio"/> Non, dans les 4 jours ouvrables <input type="radio"/> Je n'ai pas été recontacté dans les 4 jours
20	Le conseiller commercial vous a-t-il recontacté selon la méthode convenue ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> N'a pas demandé la méthode convenue et/ou n'a pas assuré de suivi
21	Le conseiller commercial a-t-il vérifié que les informations fournies étaient claires ?	<input type="radio"/> Oui, le conseiller commercial a vérifié si les informations fournies lors de l'appel téléphonique étaient claires <input type="radio"/> Oui, le conseiller de vente a vérifié si les informations fournies lors de l'appel vidéo étaient claires <input type="radio"/> Oui, le conseiller de vente a vérifié si les informations numériques envoyées par e-mail étaient claires <input type="radio"/> Le conseiller commercial n'a pas vérifié si les informations fournies étaient claires <input type="radio"/> Je n'ai pas reçu de suivi
<b>5. GARDER LE CONTACT</b>		

Numéro	Questions détaillées	
22	Lors de tous vos contacts, le conseiller commercial vous a-t-il invité à faire un essai ?	<input type="checkbox"/> Oui, le conseiller commercial m'a invité à faire un essai au showroom pendant l'appel téléphonique <input type="checkbox"/> Oui, le conseiller commercial m'a invité à faire un essai à mon domicile/travail pendant l'appel téléphonique <input type="checkbox"/> Oui, le conseiller commercial m'a invité à faire un essai au showroom lors de l'appel vidéo <input type="checkbox"/> Oui, le conseiller en vente m'a invité à faire un essai à mon domicile/travail pendant l'appel vidéo <input type="checkbox"/> Oui, le conseiller en vente m'a invité à faire un essai au showroom lors du suivi <input type="checkbox"/> Oui, le conseiller commercial m'a invité à faire un essai à mon domicile/travail lors du suivi <input type="checkbox"/> Non, ni lors des appels, ni lors du suivi, on m'a proposé un essai
23	Le conseiller commercial a-t-il vérifié s'il pouvait vous renseigner davantage ?	<input type="checkbox"/> Oui, le conseiller commercial m'a demandé s'il pouvait me renseigner davantage lors de notre première conversation téléphonique <input type="checkbox"/> Oui, le conseiller commercial a demandé s'il pouvait me renseigner davantage lors de l'appel vidéo <input type="checkbox"/> Oui, le conseiller commercial a demandé s'il pouvait me renseigner davantage lors du suivi <input type="checkbox"/> Non, le conseiller commercial n'a jamais demandé s'il pouvait me renseigner davantage (0)
24	Vous a-t-on demandé si Lexus pouvait vous contacter à l'avenir pour vous envoyer des nouvelles / offres / événements ?	<input type="checkbox"/> Oui, lors de l'appel téléphonique initial <input type="checkbox"/> Oui, lors de l'appel vidéo <input type="checkbox"/> Oui, lors du suivi <input type="checkbox"/> Non, le conseiller commercial n'a jamais demandé s'il pouvait rester en contact