PROGRAMME MYSTERE LEXUS 2025

LEXUS
EXPERIENCE AMAZING

Prise de rendez-vous OSB

Numéro		Questions détaillées
	Partie 1 : DETAILS	
1A	Comment le concessionnaire a-t-il répondu à votre prise de rendez-vous pour l'entretien ?	Le (premier) contact a été un message écrit par email/whatsapp/messenger/... Le (premier) contact a été un message oral par téléphone/message vocal/appel vidéo Je n'ai pas reçu de confirmation de la réservation dans les 48h
	Partie 2 : Si confirmation écrite (par exemple e-mail) / si 1A = A	
2	Quand avez-vous reçu un e-mail/message écrit de la part du concessionnaire ?	Oui, dans l'heure qui suit la demande Oui, dans les 24 heures Oui, dans les 48 heures
3	La confirmation contenait-elle la même date et la même heure que celles demandées ?	Oui Non
3A	Vous a-t-on proposé d'autres dates ?	Oui on m'a proposé au moins deux autres dates dans les deux semaines Oui on m'a proposé une seule date dans les 2 semaines Non, on m'a indiqué que la date n'était pas disponible mais aucune alternative dans un délai d'un mois n'a été proposée.
4	La confirmation a-t-elle confirmé la solution de mobilité demandée ?	Oui Non
5	La confirmation a-t-elle mentionné votre nom ?	Oui Non
6	La confirmation mentionne-t-elle les coordonnées de la concession ?	Oui Non
7	La confirmation contenait-elle un lien permettant d'enregistrer le rendez-vous dans votre calendrier ?	Oui Non
8	Après la première réponse du concessionnaire, y a-t-il eu d'autres communications dans les 48 heures suivant la demande initiale ?	Oui par e-mail Oui par téléphone Non
9	La deuxième communication a-t-elle modifié la date ou l'heure du rendez-vous ?	Non, ils ont (re)confirmé le rendez-vous initial Oui, on m'a proposé une autre date dans les 2 semaines Oui, on m'a proposé une autre date dans un délai entre 2 semaines et un mois Oui, mais la date la plus proche était supérieure à un mois Oui, ils ont refusé la réservation mais aucune alternative n'a été proposée (fin de l'enquête, score correspondant à l'absence de possibilité de réserver un RDV).
10	La deuxième communication a-t-elle confirmé la solution de mobilité que vous aviez demandée ?	Non Oui
	Partie 3 : Appeler la concession après 48h pour vérifier le rendez-vous (Si(Q3 = A ET Q8 = C) OU si (3A = C ET 8 = C))	
12	Combien de tentatives avez-vous dû faire avant de pouvoir parler à quelqu'un ?	1 tentative 2 tentatives 3 tentatives Je n'ai pas pu prendre contact avec le concessionnaire
13	Le conseiller a-t-il répondu à l'appel par un message d'accueil ET en utilisant le nom Lexus ?	Oui Non
14	Le conseiller a-t-il confirmé avoir reçu la réservation ?	Oui Non (fin de l'enquête, score 0 sur l'enquête complète en raison de l'absence de prise de RDV)
15	Le conseiller a-t-il confirmé la date et l'heure du rendez-vous ?	Oui Non
16	Le conseiller a-t-il confirmé la solution de mobilité que vous avez demandée ?	Oui Non
	Partie 4 : Appeler la concession après 48 heures pour vérifier le rendez-vous. Si 1A = C	
12A	Combien de tentatives avez-vous dû faire avant de pouvoir parler à quelqu'un ?	1 tentative 2 tentatives 3 tentatives Je n'ai pas pu prendre contact avec le concessionnaire
13A	Le conseiller a-t-il répondu à l'appel par un message d'accueil ET en utilisant le nom Lexus ?	Oui Non
14A	Le conseiller a-t-il confirmé avoir reçu la réservation ?	Oui Non (fin de l'enquête, score 0 sur l'enquête complète en raison de l'absence de prise de RDV)
15A	Le conseiller a-t-il confirmé la date et l'heure du rendez-vous ?	Oui on m'a spontanément proposé d'autres dates dans un délai de 2 semaines Oui, on m'a spontanément proposé d'autres dates supérieures dans un délai de 2 semaines à 1 mois Non, on m'a indiqué que la date demandée n'était pas disponible, mais aucune autre date dans un délai d'un mois n'a été proposée spontanément Non, j'ai dû demander qu'une autre date me soit proposée
16	Le conseiller a-t-il confirmé la solution de mobilité que vous avez demandée ?	Oui Non
	Partie 5 : Si confirmation par téléphone Si 1A = B	
18	Quand avez-vous reçu un appel de la concession ?	Oui, dans l'heure qui suit la réservation Oui, dans les 24h Oui, dans les 48h
19	Le conseiller s'est-il adressé à vous par votre nom ?	Oui Non
20	La confirmation contenait-elle la même date et la même heure que celles demandées ?	Oui Non
21	Vous a-t-on proposé d'autres dates ?	Oui on m'a spontanément proposé d'autres dates dans un délai de 2 semaines Oui, on m'a spontanément proposé d'autres dates supérieures dans un délai de 2 semaines à 1 mois Non, on m'a indiqué que la date demandée n'était pas disponible, mais aucune autre date dans un délai d'un mois n'a été proposée spontanément Non, j'ai dû demander qu'une autre date me soit proposée
22	Le conseiller a-t-il confirmé votre solution de mobilité ?	Oui Non
23	Le conseiller a-t-il résumé l'appel ?	Oui Non
24	Le conseiller vous a-t-il remercié pour le rendez-vous ?	Oui Non