PROGRAMME MYSTERE LEXUS 2025



Prise de rendez-vous OSB

Partie 1 - DETAILS Partie 1 - DETAILS Partie 2 - DETAILS Partie 3 - DETAILS Partie 4 - DETAILS Partie 3 - DETAILS Partie 4 - DETAILS Partie 3 - DETAILS Partie 4 - DETAILS Partie 4 - DETAILS Partie 4 - DETAILS Partie 5 - DETAILS Partie			
Section of the control of the contro	uméro		Questions détaillées
Section of the control of the contro	Ź		
Control of Control o		Partie 1 : DETAILS	
Perfect St. Confirmation desires (as a exemple e-mail) / et IA = A	1A	Comment le concessionnaire a-t-il répondu à votre prise de rendez-vous pour l'entretien ?	Le (premier) contact a été un message oral par téléphone/message vocal/appel vidéo
2 Service electrological and information of the control of an administration of the control of an administration of the control of the co		Partie 2 : Si confirmation écrite (par exemple e-mail) / si 1A = A	Je n'ai pas reçu de confirmation de la réservation dans les 48h
Second Comment of the Comment of t		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
Total control and the contro	2	Quand avez-vous reçu un e-mail/message écrit de la part du concessionnaire ?	Oui, dans les 48 heures
Management of the control of the c	3	La confirmation contenait-elle la même date et la même heure que celles demandées ?	Non
Extraction of the control is called an invalid standard in more than control in contro	ЗА	Vous a-t-on proposé d'autres dates ?	Oui on m'a proposé une seule date dans les 2 semaines
Second Comment of the contribute of the contri	4	La confirmation a-t-elle confirmé la solution de mobilité demandée ?	
Learned multicontent and extended the communities of the companion of the communities o	5	La confirmation a-t-elle mentionné votre nom ?	
Second contains to proceed the low as promocount of exception the control of th	6	La confirmation mentionne-t-elle les coordonnées de la concession ?	
Book is serviced to consider any service discrete communications for an 68 hours nativally. College in reference of the consideration o	7	La confirmation contenait-elle un lien permettant d'enregistrer le rendez-vous dans votre calendrier ?	Oui
March State		Après la première réponse du concessionnaire, v a-t-il eu d'autres communications dans les 48 heures suivant la	Oui par e-mail
Out on it is accounted to all the format is defined that so have a kinned to a format or any of the format is a format is a format or any of the format is a format is a format or any of the format is a format or any of the format is a format is a format or any of the format is a format is a format or any of the format is a format is a format is a format is a format or any of the format is a	8		Non
Description of the content communication of the information approach and accordance on accordance of the content content of the content	9	La deuxième communication a-t-elle modifié la date ou l'heure du rendez-vous ?	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
Partie 3: Appeller la concession a près 48h pour vérifier le rendez-vous (S/GO + A.E.F. GO + G) ou siglA = C.F. F. GO + G) ou souther a south de pouveir aurler à coult, sin ? 2 contières 3 southers 3 southers a consecution aurler à coult, sin ? 2 contières 3 southers 3 southers a consecution aurler à coult, sin ? 3 contraites 4 l'appeller la concession repuller searchier pour service de l'appeller aurler à court de pouveir aurler à coult, sin ? 5 transmitter a 4 l'appeller la concession après 48 heurres pour vérifier la rendez-vous SITA = C 2 contraites 3 southers à concession après 48 heurres pour vérifier la rendez-vous SITA = C 2 contraites 3 southers à concession après 49 heurres pour vérifier la rendez-vous SITA = C 2 contraites 3 southers à concession après 49 heurres pour vérifier la rendez-vous SITA = C 2 contraites 3 southers à l'appeller un menugari direure El multipart le nomb tann ? 3 contraites 4 l'appeller la concession après 49 heurres pour vérifier la rendez-vous SITA = C 2 contraites 3 southers à l'appeller un menugari direure El multipart le nomb tann ? 3 contraites 4 l'appeller la concession après 49 heurres pour vérifier la rendez-vous SITA = C 2 contraites 4 l'appeller la concession après 49 heurres pour vérifier la rendez-vous SITA = C 2 contraites 4 l'appeller la concession après 49 heurres pour vérifier la rendez-vous SITA = C 2 contraites 4 l'appeller la concession après 49 heurres pour vérifier la rendez-vous SITA = C 3 contraites 4 l'appeller la concession après 49 heurres pour vérifier la rendez-vous SITA = C 4 concestion 4 l'appeller la concession après 49 heurres pour vérifier la rendez-vous SITA = C 4 concestion 4 l'appeller la concession après 49 heurres pour vérifier la rendez-vous SITA = C 4 concestion 4 l'appeller la concession après 49 heurres pour vérifier la rendez-vous SITA = C 4 concestion 4 l'appeller la concession après 49 heurres pour vérifier la rendez-vous SITA = C 4	10	La deuxième communication a-t-elle confirmé la solution de mobilité que vous aviez demandée ?	
(SICA = CETR = C)) Iterative Continued to textutes were read-time sent to power party a cardiquin? Continued to textutes were read-time sent to power party a cardiquin? Continued to textutes were read-time sent to power party a cardiquin? Continued to textutes were read-time sent to power party a cardiquin? No. No. No. No. No. No. No. No		·	
2 Combine out the relatives awar-most of later award depresentation in a qualitation in Part of the Combine out the relatives awar-most of later award depresentation in a qualitation in Part of the Combine out the relative award would be considered award of consequentation in the Combine out the relative of the Combine out the relative of the Combine out the relative of the Combine out the Combi		(Si(Q3 = A ET Q8 = C) OU	
According a colorative according according according to according according to according accor			1 tentative
Secondary of the Confirmation of the Entire Confirmation of the	12	Combien de tentatives avez-vous dû faire avant de pouvoir parler à quelqu'un ?	2 banks and
Se in page parameter contact anexis concessionnairs No. No.			
No. Compiler a bil reported a large plant an message of accuse EF an utilisant in some Lease ? No.			Je n'ai pas pu prendre contact avec le concessionnaire
Seconsellar a - I confirmed a vical requil a statemation? Non finded Feesables, soore 0 aur Tempades complete en raison del fabercor de artice de RDV)	13	Le conseiller a-t-il répondu à l'appel par un message d'accueil ET en utilisant le nom Lexus ?	Non
15 Le conseiller a s-ill confirme la solution de mobilité que vous avez demandée ? 16 Combien de tentatives avez-vous de laire avant de pouvoir parter à quelqu'un ? 17 Combien de tentatives avez-vous de laire avant de pouvoir parter à quelqu'un ? 18 Le conseiller as-il-intépondu à l'appel par un message d'accueil ET en utilisant in one Leux ? 19 Cui Année de tentatives avez-vous de laire avant de pouvoir parter à quelqu'un ? 19 Le conseiller as-il-intépondu à l'appel par un message d'accueil ET en utilisant in one Leux ? 10 Le conseiller as-il-intépondu à l'appel par un message d'accueil ET en utilisant in one Leux ? 10 Le conseiller as-il-intépondu à l'appel par un message d'accueil ET en utilisant in one Leux ? 10 Le conseiller as-il-intépondu à l'appel par un message d'accueil ET en utilisant in one Leux ? 10 Le conseiller as-il-intépondu à l'appel par un message d'accueil ET en utilisant in one Leux ? 10 Le conseiller as-il-intépondu à l'appel par un message d'accueil ET en utilisant in one Leux ? 10 Le conseiller as-il-intépondu à l'appel par un message d'accueil ET en utilisant in one Leux ? 10 Le conseiller as-il-intépondu à l'appel par un message d'accueil ET en utilisant in one Leux ? 10 Le conseiller as-il-intépondu à l'appel par un message d'accueil ET en utilisant in one Leux ? 10 Le conseiller as-il-intépondu à l'appel par un message d'accueil ET en utilisant in one Leux ? 10 Le conseiller as-il-inconfirmé evoir avail à réservation ? 10 Le conseiller as-il-inconfirmé evoir au dité à contrait en détail de l'anneau à l'appel par un des des des un délai d'un mos n'o été proposée spontantement Nou, l'au des demandées n'eur autre date des sus on délai d'un mos n'o été proposée spontantement Nou, l'au des demandées n'eur autre date des sus on délai d'un mos n'o été proposée spontantement l'appel d'accediment as accune autre date des sus on délai d'un mos n'o été proposée spontantement l'appel d'accediment as accune autre date des sus on délai d'un mos n'o été proposée spontantement l'appe	14	Le conseiller a-t-il confirmé avoir reçu la réservation ?	
Partie 4: Appeler la concession après 48 heures pour vérifier le rendez-vous. \$1 hetative 2 tentatives 3 transcriter et de frépondu à l'appel arun message d'accuel ET en utilisant le nom Leuxa? Au Le conseiller et di ordinné avoir requi ortenatorio? Au Le conseiller et di ordinné avoir requi ortenatorio? Au Le conseiller et di ordinné avoir requi ortenatorio? Au Le conseiller et di cordinné avoir requi ortenatorio? Au Le conseiller et di cordinné avoir requi ortenatorio? Au Le conseiller et di cordinné avoir requi ortenatorio? Au Le conseiller et di cordinné la date et l'heure du rendez-vous? Au Le conseiller et di cordinné la voit et de l'heure du rendez-vous? Au Le conseiller et di cordinné la date et l'heure du rendez-vous? Au Le conseiller et di cordinné la voit et de l'heure du rendez-vous? Au Le conseiller et di cordinné la voit et de l'heure du rendez-vous? Au Condina in aindique du la date de ma sicure au red date durs un délai de 2 servanes à l'inois Nou, on mi aindique du la date de mi sicure date me sont proposée Le conseiller et di cordinné la solution de mobilité que vous evez demandee? Au Le conseiller et di cordinné la solution de mobilité que vous evez demandee? Au Le conseiller et di cordinné la solution de mobilité que vous evez demandee? Au Le conseiller et di cordinné la solution de mobilité que vous evez demandee? Au Le conseiller et di cordinné la solution de mobilité que vous evez demandee? Au Le conseiller et di cordinné la solution de mobilité que vous evez demandee? Au Le conseiller et di cordinné la solution de mobilité que vous evez demandee? Au Le conseiller et di cordinné la solution de mobilité que vous evez demandee? Au Le conseiller et di cordinné la solution de mobilité? Au Le conseiller et di cordinné la solution de mobilité? Au Le conseiller et di cordinné la solution de mobilité? Au Le conseiller et di cordinné la solution de mobilité? Au Le conseiller et di cordinné la solution de mobilité? Au Le conseiller et di cordinné la solution de mobilité?	15	Le conseiller a-t-il confirmé la date et l'heure du rendez-vous ?	
Si 1A = C The factor of the control of the contr	16	Le conseiller a-t-il confirmé la solution de mobilité que vous avez demandée ?	
Iterative Iter			ous.
Set Testadores Set		Si IA = C	1 tentative
Stentatives An alignment An al	12A	Combien de tentatives avez-vous dû faire avant de pouvoir parler à quelqu'un ?	
Le conseiller a +-li répondu à l'appel par un message d'accuell ET en utilisant le nom Lexus ? Ou Non (find el fenquéte, score O sur l'enquête complète en raison de l'absence de prise de RDV)			3 tentatives
	13A	Le conseiller a-t-il répondu à l'appel par un message d'accueil ET en utilisant le nom Lexus ?	Oui
Oui on m's spontamement proposed d'autres dates dans un délai de 2 semaines 1 mois nou not entre de la deux permisers and entre d'autres dates un délai de 2 semaines 1 mois Non, on m's indiqué que la date demandée n'était pas disponible, mais aucune autre date dans un délai de 2 semaines à 1 mois Non, on m's indiqué que la date demandée n'était pas disponible, mais aucune autre date dans un délai de 2 semaines à 1 mois Non, jai dû demander qu'une autre date me soit proposée Partie 5 : Si confirmation par téléphone Si 1A = B	14A	Le conseiller a-t-il confirmé avoir reçu la réservation ?	Oui
Le conseiller a-t-il confirmé la solution de mobilité que vous avez demandée ? Non	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
Partie 5 : Si confirmation par téléphone Si 1A = B Oui, dans l'heure qui suit la réservation Oui, dans les 24h Oui, dans les 24h Oui, dans les 48h 19 Le conseiller s'est-il adressé à vous par votre nom? Oui Oui Non Oui Non Oui Non Oui Non Oui Non Oui Non Oui, on m'a spontamément proposé d'autres dates au nélai de 2 semaines Oui, on m'a spontamément proposé d'autres dates supérieures dans un délai de 2 semaines Oui, on m'a spontamément proposé d'autres dates supérieures dans un délai de 2 semaines Oui, on m'a spontamément proposé d'autres dates supérieures dans un délai de 2 semaines Oui, on m'a spontamément proposé d'autres dates supérieures dans un délai de 2 semaines 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 Le conseiller a-t-il confirmé votre solution de mobilité? Oui Non Oui Non Oui Non Oui Oui Oui Oui Oui Oui	16	Le conseiller a-t-il confirmé la solution de mobilité que vous avez demandée ?	
Dui, dans l'heure qui suit la réservation Oui, dans les 24h Oui, dans les 24h Oui, dans les 24h Oui, dans les 24h Oui, dans les 48h 19 Le conseiller s'est-il adressé à vous par votre nom? Oui Non Oui Non Oui Non Oui Non Oui Non Oui Non Oui Non Oui Non Oui Non Oui, on m'a spontanément proposé d'autres dates 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 20 Le conseiller a-t-il confirmé votre solution de mobilité? Oui Non		· ·	ושאון
Dui Non Le conseiller s'est-il adressé à vous par votre nom? Le confirmation contenait-elle la même date et la même heure que celles demandées? La confirmation contenait-elle la même date et la même heure que celles demandées? Oui on m'a spontanément proposé d'autres dates supérieures 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 Le conseiller a-t-il confirmé votre solution de mobilité? Oui Non Oui Non Oui Oui Oui Oui Oui Oui Oui Oui Oui	18		Oui, dans les 24h
20 La confirmation contenait-elle la même date et la même heure que celles demandées? 21 Vous a-t-on proposé d'autres dates? 22 Le conseiller a-t-il confirmé votre solution de mobilité? 23 Le conseiller a-t-il résumé l'appel? 24 Le conseiller a-t-il résumé l'appel? 25 Le conseiller a-t-il résumé l'appel? 26 Le conseiller a-t-il résumé l'appel? 27 Le conseiller a-t-il résumé l'appel? 28 Le conseiller a-t-il résumé l'appel? 29 Le conseiller a-t-il résumé l'appel? 20 Le conseiller a-t-il résumé l'appel? 20 Le conseiller a-t-il résumé l'appel? 20 Le conseiller a-t-il résumé l'appel? 21 Le conseiller a-t-il résumé l'appel? 22 Le conseiller a-t-il résumé l'appel? 23 Le conseiller a-t-il résumé l'appel? 24 Le conseiller a-t-il résumé l'appel? 25 Le conseiller a-t-il résumé l'appel? 26 Le conseiller a-t-il résumé l'appel? 27 Le conseiller a-t-il résumé l'appel? 28 Le conseiller a-t-il résumé l'appel? 29 Le conseiller a-t-il résumé l'appel? 20 Le conseiller a-t-il résumé l'appel? 20 Le conseiller a-t-il résumé l'appel? 20 Le conseiller a-t-il résumé l'appel l'appel? 20 Le conseiller a-t-il résumé l'appel l'ap	19	Le conseiller s'est-il adressé à vous par votre nom ?	
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 Oui Non Oui Non Oui Oui Non Oui	20	La confirmation contenait-elle la même date et la même heure que celles demandées ?	Oui
22 Le conseiller a-t-il confirmé votre solution de mobilité? Non Oui Non Oui Oui Oui Oui Oui	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
23 Le conseiller a-t-il résumé l'appel ? Oui Non Oui Oui	22	La consailler a t-il confirmé vetre colution de matrillé à	
23 Le conseiller a-t-il résumé l'appel ? Non Oui			Oui
			Non
	24	Le conseiller vous a-t-il remercié pour le rendez-vous ?	