



PROGRAMME 5 ETOILES 2026  
OSB - RDV ENTRETIEN

Numéro	Questions détaillées		
<b>1. PRISE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE</b>			
1	Avez-vous pu trouver sur le site Internet un outil permettant de demander un rendez-vous de service en ligne ?	Oui, via le site web national (1) Oui, via le site web du concessionnaire (1) Oui, mais je n'ai pas pu choisir une date (0) Non (0)	1 pt max
2	Quand le rendez-vous le plus proche était-il disponible ?	0-10 jours ouvrés (2) 11-20 jours ouvrés (1) Pas de rendez-vous disponible sous 20 jours ouvrés (0)	2 pts max
3	Comment le concessionnaire a-t-il confirmé votre rendez-vous pour l'entretien (sous 2 jours ouvrés)?	Le (premier) contact a été un e-mail automatique (0) Le (premier) contact a été un message écrit par email/whatsapp/messenger/... (0) Le (premier) contact a été un appel/message vocal/appel vidéo (0) Je n'ai pas reçu de confirmation de la réservation dans les 48h (-5)	
<b>SECTION SUIVANTE UNIQUEMENT SI Q3 = "Réponse 1 ou 2"</b>			
<b>2. CONFIRMATION ÉCRITE DE LA RÉSERVATION</b>			
4	Quand avez-vous reçu un e-mail/message écrit de la part du concessionnaire ?	Oui, dans l'heure qui suit la demande (1) Oui, sous 1 jour ouvré (1) Oui, sous 2 jours ouvrés (0)	1 pt max
5	La communication confirme-t-elle la date et l'heure demandées ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
6	Quelle alternative vous a été offerte ?	Une autre date sous 0-10 jours ouvrés a été proposée (1) Une autre date sous 11-20 jours ouvrés a été proposée (0) Pas de rendez-vous possible sous 20 jours ouvrés (-1)	1 pt max
7	La confirmation a-t-elle mentionné votre nom ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
8	La confirmation mentionne-t-elle les coordonnées de la concession ou du conseiller ?	Numéro de téléphone du conseiller / service après-vente (1) Adresse e-mail du conseiller / service après-vente (1) Rien de tout cela (0)	2 pts max
9	La confirmation a-t-elle été envoyée depuis une adresse e-mail Lexus ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
10	La signature électronique ne mentionnait-elle aucune autre marque que Lexus ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
11	La confirmation contenait-elle un lien permettant d'enregistrer le rendez-vous dans votre calendrier ?	Oui (0) Non (0)	
12	Après la première réponse du concessionnaire, y a-t-il eu d'autres communications dans les 2 jours ouvrés suivant la demande initiale ?	Oui par e-mail (0) Oui par téléphone (0) Non (0)	
13	La deuxième communication a-t-elle modifié la date ou l'heure du rendez-vous ?	Non, ils ont (re)confirmé le rendez-vous initial (0) Oui, ils m'ont proposé une autre date dans les 2 semaines (0) Oui, ils m'ont proposé une autre date entre 2 semaines et un mois (-1) Oui, mais la date la plus proche était dans plus d'un mois (-2) 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 réservation pour l'OSB).	
<b>SECTION SUIVANTE UNIQUEMENT SI Q3 = "Réponse 3"</b>			
<b>2bis. CONFIRMATION ORALE DE LA RÉSERVATION</b>			
14	Quand avez-vous reçu un appel de la concession ?	Oui, dans l'heure qui suit la demande (1) Oui, sous 1 jour ouvré (1) Oui, sous 2 jours ouvrés (0)	1 pt max
15	Le conseiller s'est-il adressé à vous par votre nom durant l'appel ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
16	La communication confirme-t-elle la date et l'heure demandées ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
17	Quelle alternative vous a été offerte ?	Une autre date sous 0-10 jours ouvrés a été proposée (1) Une autre date sous 11-20 jours ouvrés a été proposée (0) Pas de rendez-vous possible sous 20 jours ouvrés (-1)	1 pt max
18	Le conseiller a-t-il résumé l'appel ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
19	Le conseiller vous a-t-il remercié pour le rendez-vous ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
<b>3. RAPPEL POUR CONFIRMER LE RENDEZ-VOUS</b>			
20	Avez-vous réussi à établir le contact en une seule tentative ?	1 tentative (2) 2 tentatives (0) 3 tentatives (-1) Je n'ai pas réussi à joindre le concessionnaire (0)	2 pts max
21	Avez-vous immédiatement parlé à un membre du personnel de la concession ?	Oui (0) Non, SVI (menu choix) (0) Non, membre du personnel d'un call center ou un réceptionniste (0) N/A, ce n'était pas clair à qui je parlais (0)	
22	Le conseiller a-t-il entamé la conversation avec une salutation Lexus appropriée ?	L'appel a commencé par une salutation (1) Le conseiller a mentionné son nom (1) Le conseiller a mentionné le nom de la concession (« Lexus XXX ») (1) Non (0)	3 pts max
23	L'appel a-t-il été transféré à un membre du personnel de la concession dans les 45 secondes ?	Oui (0) Non (0)	
24	Si l'appel a été transféré, ont-ils demandé/reconfirmé votre nom avant de transférer l'appel ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
25	Si l'appel a été transféré, vous a-t-on demandé la raison de votre appel avant de le transférer ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
26a	Si vous avez été transféré, le conseiller s'est-il présenté en indiquant son prénom et/ou nom ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
26b	Si vous avez été transféré, le conseiller vous a-t-il appelé par votre nom ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
27	Si vous avez été transféré, avez-vous eu l'impression que le conseiller connaissait la raison de votre appel ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
28	Le conseiller a-t-il confirmé avoir reçu la réservation ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
29	Le conseiller a-t-il confirmé la date et l'heure du rendez-vous ?	Oui (1) Oui, mais pas spontanément (0) Non, une autre date sous 0-10 jours ouvrés a été proposée (-1) Non, une autre date sous 11-20 jours ouvrés a été proposée (-2) Pas de rendez-vous disponible sous 20 jours ouvrés (-3)	1 pt max
30	Le conseiller a-t-il reconfirmé les prochaines étapes ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
31	Le conseiller vous a-t-il demandé si vous aviez d'autres questions et/ou remarques ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
32	Le conseiller a-t-il utilisé votre nom pour conclure l'appel ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
33	Avez-vous eu l'impression qu'on vous conseillait de ne pas utiliser l'outil de réservation en ligne ?	Oui, ils m'ont déconseillé d'utiliser l'outil en ligne (-5) Non, je n'ai pas eu l'impression qu'ils étaient négatifs à propos de l'outil (0)	

	Confirmation reçue sous 2 jours	Pas de confirmation reçue sous 2 jours
Nombre max. de questions notées	22	15
Score maximum atteignable	26	18