



PROGRAMME 5 ETOILES LEXUS 2025

Process APV
Appel Diagnostic
CE + RA

Questions détaillées	
1. ETABLIR LE CONTACT	
1	La concession a-t-elle répondu à votre appel à la première tentative ?
	1 tentative 2 tentatives 3 tentatives Je n'ai pas pu entrer en contact avec la concession
2	L'appel a-t-il été décroché dans les 5 sonneries ou dans les 45 secondes (dans le cas d'une musique d'attente) ?
	Oui Non
3	Le concessionnaire a-t-il répondu à l'appel par un message d'accueil ET en utilisant le nom de Lexus ?
	Oui Non
4	Si vous avez été transféré au service après-vente, le transfert s'est-il déroulé de manière fluide ?
	Oui Non Je n'ai pas dû être transféré
4a	Si « non », veuillez préciser :
5	Si vous avez été transféré au service après-vente, l'employé du service après-vente vous a-t-il accueilli ?
	Oui Non
6	Si vous avez été transféré au service après-vente, l'employé du service après-vente s'est-il adressé à vous en vous appelant par votre nom et/ou votre prénom ?
	Oui Non
2. INFORMATIONS DEMANDEES	
7	Le concessionnaire a-t-il demandé votre nom ?
	Oui Non
8	Quelles informations sur le véhicule ont été demandées par le concessionnaire ?
	Le modèle de la voiture Le type de moteur de la voiture L'âge de la voiture Kilométrage du véhicule Numéro de la plaque d'immatriculation Numéro d'identification du véhicule (VIN) Autres informations sur le véhicule (à préciser) Aucune information n'a été demandée
8a	Si d'"autres informations sur le véhicule" ont été demandées, veuillez préciser :
9	Le concessionnaire s'est-il adressé à vous par votre prénom et/ou votre nom de famille au cours de l'appel ?
	Oui Non
3. INFORMATIONS FOURNIES	
10	Quand le rendez-vous le plus proche était-il disponible ?
	Je pouvais m'y rendre dans les 24 heures Ils m'ont proposé de venir chercher la voiture dans les 24 heures Ils m'ont proposé d'envoyer un technicien dans les 24 heures J'ai pu obtenir un rendez-vous dans les 3 jours ouvrables Ils m'ont proposé d'appeler l'assistance Lexus pour moi Ils m'ont conseillé d'appeler l'assistance Lexus Ils m'ont expliqué comment régler le problème moi-même J'ai pu obtenir un rendez-vous dans un délai supérieur à 3 jours ouvrables Je n'ai pas obtenu de rendez-vous
10a	Si « plus de 3 jours ouvrables », veuillez préciser :
4. CLÔTURE	
11	Le membre du personnel a-t-il résumé l'appel téléphonique ?
	Oui Non
12	Le conseiller a-t-il vérifié si vous saviez où la concession se trouvait ou si vous aviez besoin d'être guidé ?
	Oui Non
13	Le conseiller vous a-t-il remercié de votre appel ?
	Oui Non