



PROGRAMME 5 ETOILES 2026  
APPEL DIAGNOSTIC

Numéro	Questions détaillées		
<b>1. ETABLIR LE CONTACT</b>			
1	La concession a-t-elle répondu à votre appel à la première tentative ?	Oui, 1 tentative (2) Non, 2 tentatives (0) Non, 3 tentatives (-1) Non, je n'ai pas réussi à joindre la concession (0)	2 pts max
2	Avez-vous immédiatement parlé à un membre du personnel de la concession ?	Oui (0) Non, SVI (menu de choix) (0) Non, membre du personnel d'un call center (0) N/A, ce n'était pas clair pour moi (0)	3 pts max
3	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)	
4	L'appel a-t-il été transféré à un membre du personnel de la concession dans les 45 secondes ?	Oui (0) Non (0)	
5	Si l'appel a été transféré, ont-ils demandé/reconfirmé votre nom <b>avant de transférer l'appel</b> ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
6	Si l'appel a été transféré, vous a-t-on demandé la raison de votre appel <b>avant de le transférer</b> ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
7a	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
7b	Si vous avez été transféré, le conseiller vous a-t-il appelé par votre nom ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
8	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
<b>2. INFORMATIONS DEMANDEES</b>			
9	Le concessionnaire a-t-il demandé / validé votre nom ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
10	Quelles <b>informations sur le véhicule</b> ont été demandées par le concessionnaire ?	[ ] Le modèle de la voiture (0) [ ] Le type de moteur de la voiture (0) [ ] L'âge de la voiture (0) [ ] Kilométrage du véhicule (0) [ ] Plaque d'immatriculation (0) [ ] VIN (0) [ ] Autres informations sur le véhicule (à préciser) (0) Aucune information n'a été demandée (0)	1 pt max
11	Le conseiller vous a-t-il posé des questions supplémentaires afin de mieux comprendre votre situation ?	Oui (1) Non (0)	
12	Avez-vous eu l'impression que le conseiller a compris que votre problème était urgent ?	Oui (1) Non (0)	
13	Le conseiller vous a-t-il donné un résumé clair du problème tel qu'il l'a compris ?	Oui (2) Non (0)	2 pts max
<b>3. INFORMATIONS FOURNIES</b>			
14	Quand était le rendez-vous le plus proche disponible ?	Je pouvais m'y rendre dans les 24 heures (2) Ils m'ont proposé de venir chercher la voiture dans les 24 heures (2) Ils m'ont proposé d'envoyer un technicien dans les 24 heures (2) J'ai pu obtenir un rendez-vous dans les 3 jours ouvrés (1) Ils m'ont conseillé d'appeler l'assistance Lexus (0) Ils m'ont expliqué comment régler le problème moi-même (0) J'ai pu obtenir un rendez-vous dans un délai supérieur à 3 jours ouvrés (-2) Je n'ai pas obtenu de rendez-vous (-2)	2 pts max
<b>4. CLÔTURE</b>			
15	Le conseiller a-t-il reconfirmé les prochaines étapes ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
16	Le conseiller a-t-il vérifié si vous saviez où la concession se trouvait ou si vous aviez besoin d'être guidé ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
17	Le conseiller vous a-t-il demandé si vous aviez d'autres questions et/ou remarques ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
18	Le membre du personnel a-t-il mis fin à l'appel en vous assurant qu'il vous aiderait ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
19	Le conseiller vous a-t-il invité à rappeler si l'état de la voiture s'aggravait avant la visite ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
20	Le conseiller a-t-il utilisé votre nom pour conclure l'appel ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
Nombre max. de questions notées		17	
Score maximum atteignable		23	