



## PROGRAMME 5 ETOILES LEXUS 2025

Process APV  
Appel Entretien  
CE + RA

Numéro	Questions détaillées	
<b>1. ETABLIR LE CONTACT</b>		
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
<b>2. INFORMATIONS DEMANDEES</b>		
7	Le concessionnaire a-t-il demandé votre nom ?	Oui Non
8	Quelles <b>informations sur le véhicule</b> 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
10	Quelles informations à propos de l'entretien vous ont été demandées par le concessionnaire ?	Le type d'entretien nécessaire Si des travaux complémentaires doivent être réalisés La date du dernier entretien Autre Aucune information n'a été demandée
10a	Si d'autres informations vous ont été demandées, veuillez préciser :	
<b>3. INFORMATIONS FOURNIES</b>		
11	Le concessionnaire vous a-t-il proposé une solution alternative à l'attente sur place pendant l'entretien ?	Oui, le concessionnaire a demandé si je souhaitais attendre sur place et si j'avais d'autres besoins Le concessionnaire a proposé spontanément minimum deux solutions alternatives à l'attente sur place Non, on m'a seulement demandé si je souhaitais attendre pendant l'entretien Rien ne m'a été demandé ou proposé
12	Quelle solution de mobilité parmi cette liste a été proposée ?	Véhicule de courtoisie Valeting Vélo électrique ou autre solutions Déposer le client sur son lieu de convenance Ticket de transport en commun Autre service de mobilité Aucune solution de mobilité n'a été proposée
13	Si un "Autre service de mobilité" vous a été proposé, veuillez préciser :	
14	Le concessionnaire vous a spontanément proposé un service de valeting ou de vous déposer sur votre lieu de convenance.	Oui Non
15	Quel est le coût du véhicule de courtoisie ?	Gratuit Payant Je n'ai pas pu obtenir un véhicule de courtoisie
16	La marque du véhicule de courtoisie est Lexus.	Oui Non
17	Dans quel délai a-t-il été possible de prendre rendez-vous ?	Dans les 3 jours Dans les 5 jours Dans les 2 semaines calendaires Plus de 2 semaines calendaires Je n'ai pas pu avoir de rendez-vous
17a	Si "plus de 2 semaines calendaires", veuillez préciser :	
18	Le concessionnaire vous a-t-il spontanément communiqué l'estimation du coût de l'entretien ?	Oui Non
<b>4. CLÔTURE</b>		
19	Le conseiller demande au client son mode de contact préféré.	Oui Non
20	Le conseiller indique que le client va recevoir une confirmation de rendez-vous.	Oui Non
21	Le membre du personnel a-t-il résumé l'appel téléphonique ?	Oui Non
22	Le conseiller a-t-il vérifié si vous saviez où la concession se trouvait ou si vous aviez besoin d'être guidé ?	Oui Non
23	Le conseiller vous a-t-il remercié de votre appel ?	Oui Non