



PROGRAMME 5 ETOILES LEXUS 2026
Appel APV - Demande d'information

Numéro	Question détaillées	
1. ETABLIR LE CONTACT		
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	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	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 avant de transférer l'appel ?	Oui (1) Non (0)
6	Si l'appel a été transféré, vous a-t-on demandé la raison de votre appel avant de le transférer ?	Oui (1) Non (0)
7a	Si vous avez été transféré, le conseiller s'est-il présenté en indiquant son prénom et/ou nom ?	Oui (1) Non (0)
7b	Si vous avez été transféré, le conseiller vous a-t-il appelé par votre nom ?	Oui (1) Non (0)
8	Si vous avez été transféré, avez-vous eu l'impression que le conseiller connaissait la raison de votre appel ?	Yes (1) No (0)
2. INFORMATIONS DEMANDEES		
9	Le concessionnaire a-t-il demandé / validé votre nom ?	Oui (1) Non (0)
10	Le concession s'est-il adressé à vous par votre prénom et/ou votre nom au moins une fois au cours de l'appel ?	Oui (1) Non (0)
3. INFORMATIONS FOURNIES		
11	Le conseiller a-t-il pu répondre à votre question ?	Oui (2) Oui, mais le conseiller n'était pas sûr à 100 % de la réponse (hésitation, etc.) (0) Non, le conseiller m'a dit qu'il allait chercher la réponse et me recontacter. (1) Non, le conseiller m'a renvoyé vers le site web. (-2)
12	Le conseiller vous a-t-il demandé de quelle manière il pouvait vous recontacter ?	Oui (0) Non (0)
13	Le conseiller vous a-t-il recontacté dans l'heure qui a suivi ?	Oui (0) Non (-1)
14	Si vous avez été transféré, le conseiller commercial s'est-il présenté avec son nom ?	Oui (0) Non (-1)
15	Si vous avez été transféré, le conseiller commercial vous a-t-il identifié en utilisant votre nom ?	Oui (0) Non (-1)
4. CLÔTURE		
16	Le conseiller vous a-t-il demandé si vous aviez d'autres questions et/ou remarques ?	Oui (1) Non (0)
17	Le conseiller a-t-il résumé l'appel téléphonique ET confirmé les prochaines étapes avant de clôturer l'appel ?	Oui, il a résumé la conversation (1) Oui, il m'a informé à propos des prochaines étapes (1) Non, rien de tout cela (0)
18	Le conseiller vous a-t-il remercié de votre appel ?	Oui (1) Non (0)
19	Le conseiller a-t-il utilisé votre nom pour conclure l'appel ?	Oui (1) Non (0)
Nombre max. de questions notées		14
Score maximum atteignable		19