

Numéro	Questions détaillées	
1. REPONSE DE LA CONCESSION		
1	Quand avez-vous reçu une réponse personnalisée ?	Dans l'heure Dans les 2 heures En 1 jour ouvrable En 2 jours ouvrables Je n'ai pas reçu de réponse dans les 2 jours ouvrables
3. QUALITE DE REPONSE - E-MAIL		
2	Le conseiller commercial s'est-il adressé à vous par votre nom au début de l'e-mail ?	Oui Non
3	L'e-mail contient-il le nom du conseiller commercial qui vous a contacté ?	Oui Non
4	L'e-mail contient-il le numéro de téléphone du conseiller commercial qui vous a contacté ?	Oui Non
5	Y avait-il une signature Lexus ne mentionnant aucune autre marque que Lexus ?	Oui Non
6	L'e-mail de réponse comprenait-il une réponse à la question posée dans votre e-mail initial ?	Oui Non mais le conseiller commercial a posé des questions ouvertes Non mais le conseiller commercial m'a proposé un appel téléphonique ou un appel vidéo Non mais le conseiller commercial m'a conseillé de consulter le site internet de Lexus Non mais le conseiller commercial m'a invité à me rendre à la concession Aucune de ces réponses
7	Avez-vous remarqué des erreurs grammaticales ou linguistiques dans l'e-mail de réponse ?	Oui, plus de 1 Oui, mais seulement 1 Non
	Veuillez préciser :	
	Remarques générales sur "QUALITE DE REPONSE - E-MAIL" :	
4. SUIVI		
8	Le conseiller commercial vous a-t-il recontacté dans les deux jours ouvrables suivant sa réponse initiale ?	Oui Non, dans les 3 jours ouvrables Non, dans les 4 jours ouvrables Je n'ai pas été recontacté dans les 4 jours
9	Le conseiller commercial a-t-il vérifié que les informations fournies étaient claires ?	Oui Non Je n'ai pas été recontacté dans les 4 jours
5. MAINTENIR LE CONTACT		
10	Le conseiller commercial a-t-il spontanément proposé un essai ?	Oui, le concessionnaire m'a invité à faire un essai à la concession dans la réponse initiale Oui, le concessionnaire m'a invité à faire un essai à mon domicile ou à tout autre endroit dans la réponse initiale Oui, le concessionnaire m'a invité à faire un essai à la concession dans l'e-mail de suivi Oui, le concessionnaire m'a invité à faire un essai à mon domicile ou à tout autre endroit dans l'e-mail de suivi Aucun essai n'a été proposé
11	Le conseiller commercial a-t-il vérifié s'il pouvait vous aider pour quelque chose d'autre ?	Oui dans la réponse initiale Oui lors du suivi Non