



PROGRAMME 5 ETOILES 2026  
CONTACT MANAGEMENT MAIL

Numéro	Questions Détaillées		
<b>1. REPONSE DE LA CONCESSION</b>			
1	Quand avez-vous reçu une réponse <b>personnalisée</b> ?	Sous 2 heures (6) Sous 1 jour ouvré (4) Sous 2 jours ouvrés (2) Je n'ai pas reçu de réponse sous 2 jours ouvrés (0)	6 pts max.
<b>2. QUALITE DE REPONSE - E-MAIL</b>			
2	La réponse par e-mail comprenait-elle les coordonnées du conseiller commercial qui vous a contacté ?	Nom du conseiller (1) Numéro de téléphone du conseiller (1) Adresse e-mail du conseiller (1) Rien de tout cela (0)	3 pts max.
3	L'adresse e-mail utilisée était-elle une adresse e-mail Lexus ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
4	Y avait-il une signature Lexus ne mentionnant aucune autre marque que Lexus ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
5	L'e-mail de réponse comprenait-il une réponse à la question posée dans votre e-mail initial ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
6	Le conseiller commercial a-t-il <b>spontanément</b> proposé un appel téléphonique pour passer en revue les détails ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
7	Le conseiller commercial a-t-il demandé à quel moment vous souhaitez recevoir l'appel téléphonique ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
<b>3. SUIVI</b>			
8	Le conseiller vous a-t-il recontacté dans les deux jours ouvrés suivant sa réponse initiale ?	Oui (5) Je n'ai pas été recontacté dans les 2 jours ouvrés (0)	5 pts max
9	Le conseiller a-t-il vérifié que les informations fournies étaient claires ?	Oui (2) Non (0)	2 pts max
<b>4. MAINTENIR LE CONTACT</b>			
10	Le conseiller commercial a-t-il <b>spontanément</b> proposé un essai ?	Oui, le concessionnaire m'a invité à faire un essai à la concession dans la réponse initiale (2) Oui, le concessionnaire m'a invité à faire un essai à mon domicile ou à tout autre endroit dans la réponse initiale (2) Oui, le concessionnaire m'a invité à faire un essai à la concession dans l'e-mail de suivi (2) Oui, le concessionnaire m'a invité à faire un essai à mon domicile ou à tout autre endroit dans l'e-mail de suivi (2) Aucun essai n'a été proposé (0)	2 pts max
11	Le conseiller commercial a-t-il vérifié s'il pouvait vous aider pour quelque chose d'autre ?	Oui dans la réponse initiale (2) Oui lors du suivi (2) Non, le conseiller ne demande jamais s'il peut m'aider pour quelque chose d'autre (0)	2 pts max
12	Vous a-t-on demandé si Lexus pouvait vous contacter à l'avenir pour vous envoyer des nouvelles / offres / événements ?	Oui dans la réponse initiale (2) Oui lors du suivi (2) Non, le conseiller ne demande jamais s'il peut rester en contact (0)	2 pts max
13	Le conseiller a-t-il confirmé à la fin de son e-mail sa disponibilité pour répondre à de futures demandes ?	Oui, le conseiller a (re)confirmé sa disponibilité pour toute question ultérieure (2) Non (0)	2 pts max
Nombre max. de questions notées		13	
Score maximum atteignable		29	