

PROGRAMME 5 ETOILES LEXUS 2025



Process CM
Contact management
téléphone

ITEM	Numéro	QUESTIONS DETAILLÉES	
Prise en charge téléphonique	1	Numéro de téléphone de la concession disponible sur le site Lexus.fr	
	2	L'établissement répond à l'appel dès la première tentative.	
	3	L'appel est décroché au cours des 5 premières sonneries (ou bien, en cas de SVI, dans les 45s qui suivent le choix du client).	En cas de mise en attente (avec musique), la durée ne doit pas dépasser 45 secondes.
	4	Prise en charge de l'appel.	- Le nom de Lexus + la ville sont prononcés lors de la prise en charge de l'appel - L'interlocuteur se présente (prénom ou nom) - La réponse inclut une salutation
	5a	Transfert de ligne vers un second interlocuteur.	<u>Si une mise en relation est nécessaire :</u> - La mise en relation a lieu sans encombre - Pas plus d'un transfert - Le premier interlocuteur indique au client le nom du second interlocuteur
	5b		Le second interlocuteur accueille le client chaleureusement.
	5c		Le second interlocuteur appelle le client par son nom.
	6	En cas d'indisponibilité, le client doit être rappelé sous 1h ou selon ses disponibilités.	
Conversation	7	Demander ou confirmer les informations du client.	- Mail - Téléphone
	8	Le CC doit employer le nom du client lors de la conversation.	
	9	Le CC répond à l'ensemble des questions du client.	
	10	Le CC pose des questions ouvertes sur les besoins du client.	- Budget - Kilométrage - Confort - Habitude de conduite - Achat privé ou société - Avez-vous d'autres modèles en tête ? - Avez-vous fait une configuration en ligne ?
	11	Le CC propose spontanément un RDV pour un essai.	
	12	Le CC convient d'un suivi sous 48 h selon le mode de contact préféré du client.	
	13	Le CC conclut la conversation en employant le nom du client.	
Suivi	14	Le CC envoie les informations complémentaires sur le véhicule souhaité par mail sous 2 h.	- Brochure ou lien du Car Configurator
	15	Le CC recontacte le client sous 48 h.	
	16	Le CC respecte le moyen de communication préféré du client.	- Téléphone - Mail - SMS
		Le CC propose des prestations supplémentaires et s'assure que le prospect est satisfait de son expérience	- Proposition d'un essai