



PROGRAMME 5 ETOILES 2026
CONTACT MANAGEMENT APPEL

Numéro	Questions détaillées		
1. ÉTABLIR LE CONTACT			
1	Avez-vous réussi à établir le contact en une seule tentative ?	1 tentative (1) 2 tentatives (0) 3 tentatives (-1) Je n'ai pas réussi à joindre le concessionnaire (0)	1 pt max
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)	3 pts max
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)	1 pt max
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)	1 pt max
7a	Si vous avez été transféré, le conseiller s'est-il présenté en indiquant son prénom et/ou nom ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
7b	Si vous avez été transféré, le conseiller vous a-t-il appelé par votre nom ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
8	Si vous avez été transféré, avez-vous eu l'impression que le conseiller connaissait la raison de votre appel ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
2. CONVERSATION TELEPHONIQUE			
9	Le conseiller vous a-t-il demandé / reconfirmé votre nom ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
10	Le conseiller vous a-t-il appelé par votre nom pendant l'appel ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
11	Le conseiller vous a-t-il posé des questions supplémentaires pour connaître vos besoins ?	Aucune question posée (0) 1 à 3 questions (1) 4 ou 5 questions (1) Plus de 5 questions (2)	2 pts max
12	Quelles informations personnelles le concessionnaire a-t-il demandées ?	Numéro de téléphone (1) Adresse e-mail (1) Rien de tout cela (0)	2 pts max
13	Le conseiller vous a-t-il demandé votre moyen de contact préféré (téléphone, e-mail, etc.) ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
14	Le conseiller a-t-il résumé la conversation ET confirmé les prochaines étapes avant de mettre fin à l'appel ?	Oui, il a résumé la conversation (1) Oui, il m'a informé des prochaines étapes (1) Non, rien de tout cela (0)	2 pts max
15	Le conseiller a-t-il utilisé votre nom pour conclure l'appel ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
3. SUIVI			
16	Le conseiller vous a-t-il envoyé les informations demandées dans les deux heures par e-mail ?	Oui (2) Non (0)	2 pts max
17	Le conseiller commercial vous a-t-il recontacté dans les deux jours ouvrés suivant votre appel ?	Oui (2) Je n'ai pas reçu de suivi sous 2 jours ouvrés (0)	2 pts max
18	Le conseiller vous a-t-il recontacté selon la méthode convenue ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
19	Par quel mode de contact avez-vous été recontacté ?	Par e-mail (0) Par téléphone (0)	
20	Le conseiller commercial a-t-il vérifié si les informations fournies étaient claires ?	Oui, le conseiller commercial a vérifié si les informations fournies lors de l'appel téléphonique étaient claires (1) Oui, le conseiller commercial a vérifié si les informations numériques envoyées par e-mail étaient claires (1) Le conseiller commercial n'a pas vérifié si les informations fournies étaient claires (0)	1 pt max
4. MAINTENIR LE CONTACT			
21	Lors de tous vos contacts, le conseiller commercial vous a-t-il invité à faire un essai ?	Oui, le conseiller m'a invité à faire un essai au showroom pendant l'appel téléphonique (2) Oui, le conseiller m'a invité à faire un essai à mon domicile/travail pendant l'appel téléphonique (2) Oui, le conseiller m'a invité à faire un essai au showroom dans l'e-mail contenant la brochure/la liste de prix (2) Oui, le conseiller m'a invité à faire un essai à mon domicile/travail dans l'e-mail contenant la brochure/la liste de prix (2) Oui, le conseiller m'a invité à faire un essai au showroom lors du suivi (2) Oui, le conseiller m'a invité à faire un essai à mon domicile/travail lors du suivi (2) Non, il ne m'a jamais proposé d'essai (0)	2 pts max
22	Quand le conseiller commercial a-t-il vérifié s'il pouvait vous renseigner davantage ?	Oui, lors de l'appel téléphonique initial (1) Oui, dans l'e-mail contenant la brochure/la liste de prix (1) Oui, lors du suivi (1) Non, le conseiller ne m'a jamais demandé s'il pouvait m'aider davantage (0)	1 pt max
23	Quand vous a-t-on demandé si Lexus pouvait vous contacter à l'avenir pour vous envoyer des nouvelles / offres / événements ?	Oui, lors de l'appel téléphonique initial (1) Oui, dans l'e-mail contenant la brochure/la liste de prix (1) Oui, lors du suivi (1) Non, le conseiller commercial n'a jamais demandé s'il pouvait rester en contact (0)	1 pt max
24	Le conseiller a-t-il confirmé dans la fin de son e-mail sa disponibilité pour répondre à de futures demandes ?	Oui, le conseiller a (re)confirmé comment le joindre pour toute question future lors de l'appel téléphonique initial (1) Oui, le conseiller a (re)confirmé comment le joindre pour toute question future dans l'e-mail contenant la brochure/la liste de prix (1) Oui, le conseiller a (re)confirmé comment le joindre pour toute question future lors du suivi (1) Non, le conseiller commercial n'a jamais reconfirmé sa disponibilité pour de futures demandes (0)	1 pt max
Nombre max. de questions notées		21	
Score maximum atteignable		30	