

Contact Management 2025

Visio - Call

ITEM	Numéro	QUESTIONS DETAILLÉES	
Prise en charge téléphonique			
		L'établissement répond à l'appel dès la première tentative.	
	1	L'appel est décroché au cours des 6 premières sonneries.	En cas de mise en attente (avec musique), la durée ne doit pas dépasser 60 secondes.
	2	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
		Transfert de ligne vers un second interlocuteur.	Si une mise en relation est nécessaire : - La mise en relation a lieu sans encombre - Pas plus d'un transfert - Le premier interlocuteur indique au client le nom du second interlocuteur
	3		Le second interlocuteur accueille le client chaleureusement. Le second interlocuteur appelle le client par son nom.
		En cas d'indisponibilité, le client doit être rappelé sous 1h ou selon ses disponibilités.	
Premier entretien téléphonique			
	4	Le CC propose spontanément une visio.	Si ce n'est pas spontané, le client en fait la demande
	5	Le CC demande au client ce qu'il souhaite découvrir lors de la visio.	- Tour du véhicule - Site Lexus.fr - Présentation de plusieurs finitions...
	6	Le CC demande au client son application de visio préférée.	
	7	Le CC et le client s'accordent sur le moment du RDV pour réaliser une visio.	
	9	Le CC fixe un RDV visio avec le prospect.	
	11	Le CC conclut la conversation en utilisant le nom du client.	
Réalisation d'un RDV en visio			
	12	Le CC respecte le RDV visio avec le client.	
	13	Le CC et le client s'accordent sur une application pour réaliser une visio.	Exemple : Skype, Teams, Whatsapp, Zoom...
	14	Le CC s'adresse au client par son nom.	
	15	Le CC pose des questions ouvertes afin de connaître plus en détails 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 ?
	16	Le CC récapitule les besoins du client.	
	17	Le CC propose d'envoyer le lien du configurateur et/ou la brochure suite à la visio.	Par mail
	18	Le CC conseille le client sur le modèle et la motorisation.	
	19	Le CC donne une estimation du montant du véhicule souhaité.	
	20	Le CC répond à toutes les demandes émises lors du premier échange.	
	21	Le CC propose d'envoyer des informations complémentaires par mail.	Exemple : vidéos, proposition commerciale, accessoires...
	22	Le CC demande au client son moyen de communication préféré.	- Téléphone - Mail - SMS
Suivi			
	23	Le CC contacte le client sous 48 h.	
	24	Le CC respecte le canal préféré du client pour le suivi.	
	25	Le CC demande au client si tout a été clair pendant leurs échanges.	
Maintenir le contact			
	26	Parmi tous les points de contact, le CC propose au moins une fois au client un essai dynamique.	
	27	Le CC demande au client s'il a d'autres questions.	
	28	Le CC demande au client s'il peut conserver son contact.	