

Numéro	Questions détaillées	
1. ACCUEIL		
1	Avez-vous pu garer votre voiture au parking Lexus ?	Oui Non, mais un employé de Lexus m'a proposé de garer la voiture pour moi Non, je ne pouvais pas garer ma voiture dans la zone Lexus
2	Le showroom Lexus vous a-t-il donné une impression de propreté ?	Oui Non
	Veuillez préciser :	
3	L'hôte ou le conseiller de vente a-t-il souri et vous a-t-il salué de manière amicale dès votre entrée ?	Oui Non
4	Avez-vous été abordé spontanément par quelqu'un dans les 5 minutes ?	Oui, j'ai été abordé dans la minute qui a suivi mon entrée Oui J'ai été abordé dans les 5 minutes qui ont suivi mon entrée Non J'ai dû aborder quelqu'un moi-même après 5 minutes
5	Après avoir été abordé, ou après avoir demandé à parler au conseiller, combien de temps avez-vous dû attendre pour parler au conseiller ?	La personne qui m'a abordé était le conseiller et nous avons pu commencer immédiatement J'ai dû attendre moins de 5 minutes J'ai dû attendre entre 5 et 30 minutes On m'a informé que je devais attendre plus de 30 minutes et je suis parti immédiatement Je suis parti après 30 minutes d'attente
6	Le personnel a-t-il bien géré le temps d'attente ?	J'ai été clairement informé de la durée du temps d'attente On m'a proposé de prendre un rendez-vous Un autre membre du personnel a pris le relais et a commencé à discuter avec moi/vérifier mes besoins Un autre membre du personnel m'a déjà présenté la marque Lexus Rien de tout cela
7	Au cas où personne ne serait disponible dans les 30 minutes, un rendez-vous vous a-t-il été proposé ?	Oui Non
8	Le conseiller vous a-t-il demandé votre nom ?	Oui Non
9	Le conseiller vous a-t-il offert des rafraîchissements ?	Oui Non
10	Les rafraîchissements ont-ils été servis selon les normes de Lexus ?	Oui Non
2. CHOIX DU VEHICULE		
11	Le conseiller a-t-il vérifié la raison de votre visite ou ce qui vous attire chez Lexus ?	Oui Non
12	Le conseiller vous a-t-il posé des questions sur vos habitudes de conduite ou votre utilisation de la voiture ?	Oui Non
13	Le conseiller a-t-il utilisé votre nom au cours de la conversation ?	Oui Non
14	Le conseiller s'est-il intéressé à vous en vous posant des questions sur votre personnalité ?	Oui Non
15	Le conseiller a-t-il présenté le véhicule à l'aide d'un modèle présent dans le showroom ?	Oui Non
16	Le conseiller a-t-il fait le lien entre les "avantages" de la voiture et vos besoins ?	Oui Non
17	Le conseiller a-t-il expliqué de manière compréhensible le fonctionnement du système Lexus Hybrid Drive ?	Oui Non
18	Le conseiller a-t-il mentionné de manière compréhensible l'autonomie du véhicule et la manière dont elle est influencée ?	Oui, ils ont mentionné l'autonomie et expliqué que des facteurs peuvent l'influencer dans la réalité Ils m'ont informé de l'autonomie mais n'ont pas mentionné les facteurs qui influencent ce chiffre Non, ils n'ont pas mentionné l'autonomie spontanément J'ai posé moi-même la question de l'autonomie au conseiller (N/A)
3. ESSAI		
19	Le conseiller vous a-t-il spontanément proposé un essai du véhicule ?	Oui, l'essai est possible immédiatement Oui, il m'ont proposé de prendre rendez-vous pour un essai Non
4. OFFRE		
20	Le conseiller a-t-il spontanément proposé de faire une configuration ou un devis ?	Oui Non
21	Le conseiller a-t-il expliqué la configuration/l'offre en détail ?	Oui Non
22	Le conseiller a-t-il vérifié si vous étiez intéressé par des solutions de financement ou d'assurance ?	Oui Non
23	Le conseiller vous a-t-il demandé votre méthode de contact préférée (téléphone, e-mail,...) ?	Oui Non
24	Avez-vous été accompagné jusqu'à la sortie par le conseiller ou l'hôte ?	Oui Non
5. SUIVI		
25	Le conseiller a-t-il effectué un suivi dans un délai de deux jours ouvrés complets ?	Oui Non, dans les 3 jours ouvrables Non, dans les 4 jours ouvrables Je n'ai pas reçu de suivi dans les 4 jours
26	Le conseiller a-t-il suivi la méthode convenue ?	Oui Non N'a pas demandé le canal de contact souhaité et/ou n'a pas assuré le suivi
27	Le conseiller a-t-il essayé de maintenir le contact avec vous ?	Le conseiller m'a invité à la concession pour une deuxième visite ou un essai Le conseiller m'a proposé d'amener le véhicule d'essai à l'endroit de mon choix pour un deuxième essai Le conseiller m'a informé que j'étais toujours le bienvenu dans la concession Le conseiller m'a informé qu'il restait disponible pour d'autres questions Rien de tout cela