



PROGRAMME 5 ETOILES 2026
VISITE VN SPONTANÉE

Numéro	Questions détaillées		
1. ACCUEIL			
1	Avez-vous pu garer votre voiture sur le parking Lexus ?	Oui (0) Non, mais un employé Lexus m'a proposé de garer la voiture pour moi (0) Non, mais un service de voiturier est proposé (0) Non, seul un parking public était disponible, mais un remboursement du ticket de parking a été proposé (0) Non, seul un parking public était disponible (0)	
2	L'hôte d'accueil ou le conseiller (ou toute autre personne) a-t-il souri et vous a-t-il salué de manière amicale dès votre entrée ?	Oui (1) Non (0)	
3	Après être entré en concession, combien de temps a-t-il fallu avant que l'entretien commercial commence ?	La personne qui m'a abordé était le conseiller et nous avons pu commencer immédiatement (1) J'ai dû attendre moins de 5 minutes (1) J'ai dû attendre entre 5 et 10 minutes (0) J'ai dû attendre entre 10 et 30 minutes (0) Je suis parti après 30 minutes d'attente (0) On m'a informé que je devais attendre plus de 30 minutes et je suis parti immédiatement (0)	
4	Si personne n'était disponible dans les 30 minutes, vous a-t-on proposé un rendez-vous ?	Oui (20) Non (0)	
5	Le conseiller s'est-il présenté par son nom au début de l'entretien commercial ?	Oui (1) Non (0)	
6	Le conseiller vous a-t-il demandé votre nom au début de l'entretien commercial ?	Oui (1) Non (0)	
7	Le conseiller (ou toute autre personne) vous a-t-il offert un rafraîchissement ?	Oui (1) Non (0)	
8	Les boissons étaient-elles servies dans des tasses en verre ou en porcelaine ?	Oui (1) Non (0) N/A - Je n'ai pas accepté de boisson (0/0 - question neutralisée)	
2. CHOIX DU VEHICULE			
9	Le conseiller vous a-t-il posé des questions sur vos habitudes de conduite ou votre utilisation de la voiture ?	Oui (2) Non (0)	
10	Le conseiller s'est-il intéressé à vous en vous posant des questions sur votre personnalité ?	Oui (2) Non (0)	
11a	Quelles questions (ouvertes) le conseiller vous a-t-il posées pour connaître vos besoins en matière d'électrification ?	Si vous avez déjà possédé un véhicule électrique (1) Ce qui a attiré votre attention sur les véhicules électriques (1) Si vous disposez déjà d'une infrastructure de recharge à domicile (1) Possibilité d'installer une infrastructure de recharge à domicile (borne, réseau électrique adéquat, etc.) (1) Si vous êtes intéressé par une wallbox pour recharger votre véhicule à domicile (1) Rien de tout cela (0)	3 pts max. EV/PHEV
12	Le conseiller a-t-il résumé vos besoins pour s'assurer qu'il avait bien tout compris ?	Oui (1) Non (0)	
13	Le conseiller a-t-il présenté le véhicule à l'aide d'un modèle présent dans le showroom ?	Oui (1) Non (0)	
14	Le conseiller vous a-t-il proposé de prendre place au volant ?	Oui (1) Non (0)	
15	Le conseiller a-t-il pris le temps de vous expliquer les principales fonctions de la voiture et du système multimédia ?	Oui (1) Non (0)	
16	Le conseiller a-t-il expliqué de manière compréhensible le fonctionnement du système Lexus Hybrid Drive ?	Oui (1) Non (0)	HEV
17	Le conseiller a-t-il mentionné au moins un avantage de la motorisation hybride ?	Oui (1) Non (0)	HEV
18	Le conseiller a-t-il mentionné l'autonomie en mode électrique ?	Oui (1) Non (0)	EV/PHEV
19	Le conseiller vous a-t-il expliqué que l'autonomie dépendait de divers facteurs ?	Oui (1) Non (0)	EV/PHEV
20	Le conseiller commercial vous a-t-il expliqué la différence entre la recharge rapide et la recharge lente ?	Oui (1) Non (0)	EV/PHEV
21	Le conseiller vous a-t-il dit qu'il n'était pas possible de recharger une voiture PHEV sur une borne de recharge rapide ?	Oui (1) Non (0)	PHEV
22a	Le conseiller a-t-il fait une démonstration de comment recharger la voiture ?	Oui (1) Non (0)	EV/PHEV
23	Le conseiller a-t-il mentionné le temps nécessaire pour recharger la voiture ?	Oui (1) Non (0)	EV/PHEV
24	Le conseiller vous a-t-il montré comment surveiller l'état de charge ?	Oui (1) Non (0)	EV/PHEV
25	Le conseiller vous a-t-il informé de l'existence de la carte Lexus Charging Network Card et vous a-t-il mentionné au moins un avantage de l'abonnement ?	Oui, j'ai été informé de la disponibilité de la carte Lexus Charging Network Card. (1) L'avantage « Une carte, un contrat, un accès » a été mentionné (1) L'avantage « Accès à plus d'un million de bornes de recharge à travers l'Europe » a été mentionné (1) L'avantage « Facilité de gestion/modification du contrat sur le portail Lexus Charging Network » a été mentionné (1) L'avantage « Transparence totale des prix » a été mentionné (1) Non, je n'ai pas été informé de la disponibilité de la carte Lexus Charging Network et de ses avantages (0)	4 pts max. EV/PHEV
26	Le conseiller vous a-t-il parlé de l'application « Lexus Link+ » et vous en a-t-il présenté physiquement les principales fonctionnalités/avantages ?	Oui, « Lexus Link+ » et/ou les « Services connectés » ont été mentionnés (1) Oui, une démonstration physique de l'application « Lexus Link+ » a été effectuée (1) Non (0)	
27	Le conseiller commercial a-t-il utilisé votre nom au moins une fois au cours de la conversation ?	Oui (1) Non (0)	
3. ESSAI			
28	Le conseiller vous a-t-il spontanément proposé un essai du véhicule ?	Oui (5) Non (0)	
	Le conseiller vous a-t-il proposé de faire un essai immédiatement lors de votre visite ?	Oui (0) Non (0)	
	Le conseiller a-t-il spontanément proposé de prendre rendez-vous pour un essai à une date ultérieure ?	Oui (0) Non (0)	
4. OFFRE			
29	Le conseiller vous a-t-il demandé votre adresse e-mail et/ou votre numéro de téléphone ?	Adresse e-mail (1) Numéro de téléphone (1) Rien de tout cela (0)	
30	Le conseiller a-t-il spontanément proposé de faire une configuration ou un devis ?	Oui (1) Non (0)	
31	Le conseiller vous a-t-il spontanément donné une indication sur la date de livraison de la voiture ?	Oui (1) Non (0)	
32	Le conseiller vous a-t-il proposé une offre pour une borne de recharge à domicile (wallbox) ?	Oui (1) Non (0)	EV/PHEV
33	Le conseiller vous a-t-il demandé dans quel délai vous envisagiez un achat ?	Oui (1) Non (0)	
34	Le conseiller vous a-t-il demandé votre méthode de contact préférée (téléphone, e-mail,...) ?	Oui (1) Non (0)	
35	Le conseiller a-t-il utilisé votre nom pour conclure la visite ?	Oui (1) Non (0)	
36	Avez-vous été accompagné jusqu'à la sortie par le conseiller ou l'hôte ?	Oui (1) Non (0)	
5. SUIVI			
37	Le conseiller a-t-il effectué un suivi dans un délai de deux jours ouvrés complets ?	Oui (2) Je n'ai pas été recontacté sous 2 jours ouvrés complets (0)	
38	Comment le conseiller vous a-t-il contacté ?	Par e-mail (0) Par téléphone (1)	
39	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 (1) Le conseiller m'a proposé d'amener le véhicule d'essai à l'endroit de mon choix pour un essai (1) Le conseiller m'a informé que j'étais toujours le bienvenu dans la concession (1) Le conseiller m'a informé qu'il restait disponible pour d'autres questions (1) Rien de tout cela (0)	2 pts max.

Nombre max. de questions notées si modèle HEV	27
Score maximum atteignable si modèle HEV	37
Nombre max. de questions notées si modèle EV	34
Score maximum atteignable si modèle EV	49
Nombre max. de questions notées si modèle PHEV	35
Score maximum atteignable si modèle PHEV	50