

PROGRAMME MYSTERE LEXUS 2025



Visite V N

Numéro		Questions détaillées
	Uniquement si modèle EV/PHEV	
	Uniquement si modèle EV	
	Uniquement si modèle PHEV	
1. PRISE DE RENDEZ-VOUS		
A	Quel canal avez-vous utilisé pour entrer en contact avec la concession ?	e-mail téléphone demande d'essai sur le site web formulaire de contact sur le site web/les réseaux sociaux
B	Quel est le modèle demandé ?	LBX hybride UX hybride UX EV NX 350h (hybride) NX 450h+ (hybride rechargeable) ES hybride RX 450h (hybride rechargeable) RZ EV
2. ACCUEIL		
1	Avez-vous reçu une confirmation ou un rappel de votre rendez-vous ?	Oui Non N/A car la visite a eu lieu dans les 24 heures
2	Y avait-il une place de parking libre sur le parking Lexus où vous pouviez vous garer ?	Oui sur une des places clients identifiées Non, mais un employé de Lexus m'a proposé de garer ma voiture pour moi Non, je n'ai pas pu garer ma voiture sur le parking de la concession Lexus N/A il n'y avait pas de parking Lexus (N/A -> ex. concession centre ville)
3	Si vous conduisiez un véhicule électrique/hybride rechargeable, pourriez-vous recharger votre voiture sur le parking Lexus ?	Oui, j'aurais pu recharger ma voiture Il y avait des chargeurs mais ils étaient tous occupés Non, je n'ai pas vu de possibilité de recharge sur le parking client Lexus
4	Après être entré dans le showroom, avez-vous vu des voitures d'autres marques que Lexus en vente ?	Oui Non
5	Le showroom Lexus vous a-t-il donné une impression de propreté ?	Oui Non
6	L'hôte ou le conseiller a-t-il souri et vous a-t-il salué de manière amicale dès votre entrée ?	Oui Non
7	Le personnel d'accueil était-il correctement vêtu et bien coiffé ?	Oui Non
8	Une boisson vous a-t-elle été offerte pendant votre visite ?	Oui Non
9	Vous a-t-on proposé de choisir entre une boissons froide ou chaude ?	Oui Non N/A - aucune boisson n'a été proposée pendant la visite
10	Les boissons étaient-elles accompagnées d'une serviette Oshibori (fraîche ou tempérée) ?	Oui Non N/A - aucune boisson n'a été proposée pendant la visite
11	Le conseiller a-t-il respecté l'horaire du rendez-vous ?	Oui, le conseiller m'a abordé immédiatement Oui, j'ai été abordé par le conseiller dans les 10 minutes Non, j'ai dû attendre plus de 10 minutes sans aucune information Non, mais j'ai été tenu au courant par l'hôte/conseiller dans les 10 minutes et j'ai attendu au maximum 15 minutes.
12	Le conseiller vous a-t-il accueilli par votre nom ?	Oui Non
3. CHOIX DU VEHICULE		
13	Le conseiller a-t-il posé des questions pour apprendre à vous connaître en tant que personne ?	Oui, le conseiller commercial s'est intéressé à ma personne et m'a posé au moins 5 questions Le conseiller de vente a montré un certain intérêt pour moi en tant que personne mais n'a posé que peu de questions (moins de 5) Le conseiller en vente ne s'est pas intéressé à moi et n'a pas posé de questions à mon sujet
14	Le conseiller vous a-t-il posé des questions sur vos habitudes de conduite ou sur l'utilisation de votre voiture ?	Oui Non
15	Le conseiller a-t-il posé d'autres questions sur vos besoins en matière de voiture ?	Oui, à propos du véhicule que je possède actuellement Oui, sur le budget Oui, ce que j'apprécie le plus dans une voiture Oui, sur les autres modèles qui vous intéressent Aucune question ouverte sur mes besoins en matière de voiture n'a été posée
16	Le conseiller a-t-il vérifié si vous aviez déjà de l'expérience en matière de véhicules électriques/rechargeable ?	Oui lors de ma visite Oui lors de la prise de rendez-vous Non
17	Le conseiller a-t-il vérifié si vous pouviez recharger le véhicule à la maison ou sur votre lieu de travail ?	Oui Non
18	Le conseiller ou l'hôte a-t-il raconté des anecdotes sur la marque Lexus, les voitures ou l'état d'esprit « le client d'abord » ?	A partagé des histoires de Lexus A parlé d'Omotenashi A parlé de l'état d'esprit "le client d'abord" Lexus Rien de tout cela
19	Le conseiller a-t-il fait des efforts supplémentaires pour vous informer davantage ?	Échantillons de couleurs montrés Présentation d'échantillons de tissus A montré d'autres voitures, d'autres couleurs/équipements A montré des accessoires qui pourraient vous intéresser

		Aucune de ces réponses
20	Le conseiller a-t-il fait le lien entre les « avantages » de la voiture et vos besoins ?	Oui Non
21	Le conseiller a-t-il expliqué de manière compréhensible le fonctionnement du système Lexus Hybrid Drive ?	Oui Non
22	Le conseiller a-t-il mentionné au moins un avantage de la conduite hybride ?	Oui Non
23	Le conseiller a-t-il mentionné l'autonomie pour la conduite EV ?	Oui Non
24	Le conseiller a-t-il précisé que l'autonomie dépendait de plusieurs facteurs ?	Oui Non
25	Le conseiller a-t-il expliqué la différence entre la charge rapide et la charge lente ?	Oui Non
26	Le conseiller a-t-il mentionné qu'il n'est pas possible de recharger une voiture rechargeable sur un chargeur rapide ?	Oui Non
27	Le conseiller a-t-il mentionné le temps nécessaire pour recharger la voiture ?	Oui Non
28	Le conseiller a-t-il expliqué que les temps de charge dépendent de plusieurs facteurs ?	Oui Non
29	Le conseiller a-t-il donné des conseils ou des astuces sur la conduite électrique et sur la façon de tirer le meilleur parti des véhicules électriques/rechargeables ?	Oui Non
30	Le conseiller vous a-t-il proposé de configurer le véhicule de votre choix à l'aide des écrans de configuration (ou d'un ordinateur portable ou d'un iPad) et vous a-t-il aidé à le faire ?	Oui sur l'écran de configuration Oui sur un ordinateur portable ou une tablette (par exemple Ipad) Non
31	Le conseiller a-t-il parlé de « Lexus Link » et de « Services connectés » ?	Oui, de Lexus Link Oui, des services connectés Non, ni Lexus Link ni les services connectés n'ont été abordés
32	Le conseiller a-t-il montré les principales fonctionnalités/avantages du Lexus link ?	Oui Non
4. ESSAI		
33	Avez-vous pu effectuer un essai routier pour le modèle (par exemple RX, NX,...) convenu lors du rendez-vous ?	Oui Non, mais ils m'ont informé avant ma visite que la voiture ne serait pas disponible et ils m'ont proposé une autre voiture Non, la voiture d'essai était différente de celle convenue et je n'en ai pas été informé Non, je n'ai pu conduire aucune voiture
34	Le véhicule d'essai était-il équipé de la bonne technologie souhaitée (hybride - hybride rechargeable - EV) ?	Oui Non Non, mais j'en ai été informé(e) lors de la prise de rendez-vous ou avant le rendez-vous (par ex. VD accidenté) Non, mais on m'a proposé un essai avec un autre modèle et la bonne motorisation
C	Le conseiller s'est-il joint à vous pendant l'essai ?	Oui Non
35	La voiture d'essai était-elle propre (à l'intérieur et à l'extérieur) ?	Oui Non
36	Le conseiller vous a-t-il proposé de nettoyer votre voiture ?	Oui (POINT BONUS) Non
37	La voiture testée a-t-elle été suffisamment alimentée en carburant (au moins 1/4 de réservoir) ou chargée (au moins 150 km) ?	Oui Non
38	Le conseiller a-t-il donné des conseils sur les itinéraires à suivre pour l'essai ?	Oui Non
39	Le conseiller en vente a-t-il vérifié s'il y avait des points ou des domaines spécifiques que vous souhaitiez tester ?	Oui Non
40	Le conseiller a-t-il montré comment rechercher une possibilité de recharge ?	Oui Non
41	Le conseiller a-t-il donné des conseils sur les bornes de recharge à proximité ?	Oui Non
42	Le conseiller a-t-il montré physiquement comment recharger la voiture ?	Oui Non
43	Le conseiller vous a-t-il montré comment vous pouviez contrôler le niveau de charge ?	Oui Non
44	Le conseiller vous a-t-il proposé de vous aider à trouver la position assise idéale ?	Oui Non
45	Le conseiller a-t-il pris le temps d'expliquer les principales fonctions de la voiture et du système multimédia avant l'essai ?	Oui Non
46	Après le trajet, le conseiller vous a-t-il invité à revenir dans le showroom pour faire le point sur votre expérience ?	Oui Non
47	Vous a-t-on posé des questions sur votre expérience avec le véhicule d'essai ?	Oui Non
5. OFFRE		
48	Le conseiller vous a-t-il demandé si vous souhaitiez faire reprendre votre voiture actuelle ?	Oui Non
49	Le conseiller a-t-il mentionné des avantages fiscaux ou financiers liés à la conduite ou à l'achat d'un véhicule électrique ou d'une borne de recharge ?	Oui Non
50	Le conseiller a-t-il vérifié si vous étiez intéressé par une borne de recharge à domicile ?	Oui Non
51	Le conseiller a-t-il mentionné que la carte de réseau de recharge Lexus est incluse dans l'offre ?	Oui Non
52	Le conseiller a-t-il mentionné au moins un avantage de la carte de réseau de recharge Lexus ?	Oui Non
53	Vous a-t-on proposé une offre commerciale ?	Oui Non
54	Le conseiller a-t-il expliqué l'offre en détail ?	Oui Non Je n'ai pas reçu d'offre lors de ma visite

55	Le conseiller vous a-t-il proposé d'imprimer l'offre ou de l'envoyer par e-mail ?	Oui, j'ai choisi l'impression Oui, j'ai choisi l'envoi par e-mail Non, il m'a donné une offre imprimée sans me le demander Non, il m'a envoyé une offre numérique sans me le demander Je n'ai pas reçu d'offre lors de ma visite
56	Le conseiller a-t-il remis l'offre dans une pochette de marque Lexus ?	Oui Non
57	Le conseiller a-t-il joint sa carte de visite ?	Oui Non
58	La carte de visite contenait-elle d'autres marques que Lexus ?	Oui Non
59	L'offre a-t-elle été envoyée le jour même ?	Oui Non
60	L'e-mail contenait-il une signature Lexus avec les coordonnées du conseiller ?	Oui Non
61	La signature Lexus contenait-elle d'autres marques que Lexus ?	Oui Non
62	L'offre a-t-elle été faite sur du papier/un PDF portant la marque Lexus ?	Oui Non Je n'ai pas reçu d'offre lors de ma visite
63	Le conseiller a-t-il vérifié si vous étiez intéressé par des solutions de financement ?	Oui Non
64	Le conseiller a-t-il vérifié si vous étiez intéressé par des solutions d'assurance ?	Oui Non
65	Le conseiller a-t-il suggéré des accessoires ?	Oui Non
65C	Les accessoires étaient-ils physiquement disponibles chez le concessionnaire ?	Oui Non, mais ils ont proposé un suivi Non
65D	Avez-vous reçu du matériel promotionnel concernant les accessoires (par exemple : une brochure, un dépliant, ...) ?	Oui Non
66	Le conseiller a-t-il utilisé l'offre de service de Lexus comme argument de vente ?	Oui Non
67	Le conseiller vous a-t-il demandé votre méthode de contact préférée (téléphone, e-mail,...) ?	Oui Non
68	Le conseiller en vente vous a-t-il demandé votre créneau préféré pour le suivi ?	Oui Non
69	Le conseiller a-t-il expliqué les options disponibles en ce qui concerne l'utilisation de vos données personnelles (RGPD) ?	Oui Non
70	Avez-vous été accompagné jusqu'à la sortie par le conseiller ou l'hôte ?	Oui Non
6. SUIVI		
71	Le conseiller a-t-il effectué un suivi dans un délai de deux jours ouvrés complets ?	Oui Non, dans les 3 jours ouvrés Non, dans les 4 jours ouvrés Je n'ai pas reçu de suivi dans les 4 jours
72	Le conseiller a-t-il utilisé la méthode convenue ?	Oui Non N'a pas demandé le canal de contact souhaité et/ou n'a pas assuré le suivi
73	Le conseiller a-t-il essayé de maintenir le contact avec le client ?	Le conseiller m'a invité à une deuxième visite ou à un essai Il a proposé un essai plus long Il m'a informé que j'étais toujours le bienvenu dans la concession Il m'a dit qu'il restait disponible pour d'autres questions Aucune des propositions ci-dessus
74	À un moment ou à un autre de vos contacts, le conseiller vous a-t-il proposé de faire un essai à distance ?	Oui, lors de la prise de rendez-vous Oui, lors de la visite, il a proposé d'amener la voiture pour un deuxième essai Oui, lors du suivi, il a proposé d'amener la voiture pour un deuxième essai Non