

## PROGRAMME MYSTERE LEXUS 2025



Demande d'essai  
(contact factory)

## 1. REPONSE DE LA CONCESSION

1	Quand avez-vous reçu une réponse personnalisée ?	Dans les 15 minutes Dans les 30 minutes Dans l'heure Dans les 2 heures En 1 jour ouvrable En 2 jours ouvrables Je n'ai pas reçu de réponse dans les 2 jours ouvrables
2	Sous quelle forme avez-vous reçu une réponse personnalisée ?	Réponse par e-mail Réponse par téléphone

## 2. QUALITE DE REPONSE

## 2A. QUALITE DE REPONSE - APPEL (la question n'apparaît que si la réponse à Q3b est « Réponse par téléphone »)

3	Le conseiller commercial qui vous a contacté a-t-il mentionné son nom (au début ou au cours de l'appel) ?	Oui Non
4	Le conseiller commercial s'est-il adressé à vous par votre nom au cours de l'appel ?	Oui Non
5	Le conseiller en vente a-t-il posé des questions ouvertes pour découvrir vos besoins ?	Aucune question ouverte posée 1 à 3 4 ou 5 Plus de 5
6	À propos de quoi le conseiller commercial a-t-il posé des questions ouvertes (lors de la découverte des besoins) ?	Situation familiale Loisirs Voiture actuelle Utilisation de la voiture Budget Ce que vous appréciez le plus dans une voiture Autres voitures sur votre liste Qu'est-ce qui vous attire chez Lexus Rien de tout cela
7	Le conseiller commercial a-t-il confirmé la date de rendez-vous et le modèle que vous aviez demandés ?	La date et le modèle que j'avais demandés étaient disponibles Ce n'était pas possible à la date demandée, mais le conseiller commercial a vérifié quand cela me conviendrait Ce n'était pas possible à la date demandée, mais le conseiller commercial m'a proposé une ou plusieurs autres dates pour effectuer l'essai dans un délai de deux semaines Il n'était pas possible de faire un essai avec le modèle demandé dans un délai de 2 semaines Un essai avec le modèle demandé n'était pas possible
8	Le conseiller commercial vous a-t-il proposé un rendez-vous dans les 2 semaines pour le modèle que vous avez demandé ?	Le conseiller commercial a vérifié quand cela me conviendrait Le conseiller commercial m'a proposé une (des) date(s) dans un délai de 2 semaines Il n'était pas possible de faire un essai de la voiture dans un délai de 2 semaines
9	Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'affirmation suivante : « Le conseiller commercial a réagi sur un ton approprié lorsque je lui ai dit que je devais annuler le rendez-vous. »	Pas du tout d'accord Pas d'accord Plutôt pas d'accord Ni d'accord ni en désaccord Plutôt d'accord D'accord Tout à fait d'accord
	Veillez préciser pourquoi vous n'êtes pas d'accord :	
10	Le conseiller a-t-il spontanément proposé de vous rendre visite (à votre domicile, sur votre lieu de travail) pour un essai ?	Oui Non
11	Vous a-t-on demandé si Lexus pouvait vous tenir au courant des futurs nouveautés / offres / événements ?	Oui Non
12	Le conseiller commercial a-t-il vérifié s'il pouvait vous aider pour quelque chose d'autre ?	Oui Non
	Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'affirmation suivante : « Le membre du personnel a eu une approche polie et professionnelle au cours de la conversation téléphonique. »	Pas du tout d'accord Pas d'accord Plutôt pas d'accord Ni d'accord ni en désaccord Plutôt d'accord D'accord Tout à fait d'accord

## EXPERIENCE AMAZING

(contact factory)

	Veillez préciser pourquoi vous n'êtes pas d'accord :	
13	Le conseiller commercial a-t-il utilisé votre nom pour conclure l'appel ?	Oui Non
	Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'affirmation suivante : « <b>L'appel a été clôturé de manière polie et amicale.</b> »	Pas du tout d'accord Pas d'accord Plutôt pas d'accord Ni d'accord ni en désaccord Plutôt d'accord D'accord Tout à fait d'accord
	Veillez préciser pourquoi vous n'êtes pas d'accord :	

2B. QUALITE DE REPONSE - EMAIL (la question n'apparaît que si la réponse à Q3b est « Réponse par e-mail »)		
	Téléchargez la réponse personnalisée par e-mail :	
14	Le conseiller commercial s'est-il adressé à vous par votre nom au début de l'e-mail ?	Oui Non
15	L'e-mail contient-il le nom du conseiller commercial qui vous a contacté ?	Oui Non
16	L'e-mail contient-il le numéro de téléphone du conseiller commercial qui vous a contacté ?	Oui Non
17	L'e-mail contient-il l'adresse de la concession ?	Oui Non
18	L'adresse e-mail utilisée était-elle une adresse e-mail Lexus ?	Oui Non
19	Y avait-il une signature Lexus ne mentionnant aucune autre marque que Lexus ?	Oui Non
19a	Le conseiller commercial a-t-il confirmé la date de rendez-vous que vous aviez demandée ?	La date demandée était possible Ce n'était pas possible à la date demandée, mais le conseiller commercial a vérifié quand cela me conviendrait Ce n'était pas possible à la date demandée, mais le conseiller commercial m'a proposé au moins 2 autres dates et heures pour faire l'essai  Ce n'était pas possible à la date demandée et le conseiller commercial n'a proposé qu'une seule autre date et heure Il n'était pas possible de faire l'essai dans les 2 semaines La confirmation ne contenait aucune information sur la date Un essai avec le modèle demandé n'était pas possible
19C	Le conseiller commercial vous a-t-il proposé un rendez-vous dans les 2 semaines ?	Le conseiller commercial a vérifié quand cela me conviendrait Le conseiller commercial a proposé au moins 2 date(s) dans les 2 semaines Le conseiller en vente n'a proposé qu'une seule date dans les 2 semaines Il n'était pas possible d'effectuer un essai dans les 2 semaines Un essai avec le modèle demandé n'était pas possible
20	L'e-mail mentionnait-il le modèle que vous avez demandé à conduire ?	Oui Non
21	Le concessionnaire a-t-il spontanément proposé de vous rendre visite (à votre domicile, sur votre lieu de travail) pour un essai ?	Oui Non
22	Vous a-t-on demandé si Lexus pouvait vous contacter à l'avenir pour vous envoyer des nouvelles / offres / événements ?	Oui Non
23	Avez-vous remarqué des erreurs grammaticales ou linguistiques dans l'e-mail de réponse ?	Oui, plus de 1 Oui, mais seulement 1 Non
	Veillez préciser :	