



PROGRAMME 5 ETOILES 2026
CONTACT FACTORY

Numéro	Questions détaillées		
1. REPONSE DE LA CONCESSION			
1	Quand avez-vous reçu une réponse personnalisée de la concession ?	Sous 2 heures (6) Sous 1 jour ouvré (4) Sous 2 jours ouvrés (2) Je n'ai pas reçu de réponse dans les 2 jours ouvrés (0)	6 pts max
2	Sous quelle forme avez-vous reçu une réponse personnalisée ?	Réponse par e-mail (0) Réponse par téléphone (0)	
2. QUALITE DE LA REPONSE			
2A. QUALITE DE LA REPONSE - APPEL (affiché uniquement lorsque la réponse à la question Q2 est "Réponse par téléphone")			
3	Le conseiller a-t-il entamé la conversation avec une salutation Lexus appropriée ?	L'appel a commencé par une salutation (1) Le conseiller a mentionné son nom (1) Le conseiller vous a appelé par votre nom (1) Le conseiller a mentionné le nom du concessionnaire ("Lexus XXX") (1) Non (0)	4 pts max
4	Le conseiller a-t-il résumé votre demande en ligne ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
5	Le conseiller vous a-t-il posé des questions pour découvrir vos besoins ?	Aucune question n'a été posée (0) 1 à 3 questions (1) 4 à 5 questions (1) Plus de 5 questions (2)	2 pts max
6a	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 (2) Ce n'était pas possible à la date demandée, mais le conseiller commercial a vérifié quand cela me conviendrait (2) Ce n'était pas possible à la date demandée, mais le conseiller m'a proposé une ou plusieurs autres dates pour effectuer l'essai dans un délai de deux semaines (2) Il n'était pas possible de faire un essai avec le modèle demandé dans un délai de 2 semaines (0) Un essai avec le modèle demandé n'était pas possible (0)	2 pts max
6b	Le conseiller commercial vous a-t-il proposé un rendez-vous dans les 2 semaines pour le modèle que vous avez demandé ?	Le conseiller a vérifié quand cela me conviendrait (2) Le conseiller m'a proposé une (des) date(s) dans un délai de 2 semaines (2) Il n'était pas possible de faire un essai du véhicule dans un délai de 2 semaines (0) Un essai avec le modèle demandé n'était pas possible (0)	2 pts max
7	Le conseiller a-t-il spontanément proposé de vous rendre visite (à votre domicile, sur votre lieu de travail) pour un essai ?	Oui (0) Non (0)	
8	Le conseiller a-t-il vérifié s'il pouvait vous aider pour quelque chose d'autre ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
9	Vous a-t-on demandé si Lexus pouvait vous tenir au courant des futures nouveautés / offres / événements ?	Oui (0) Non (0)	
10	Le conseiller a-t-il reconfirmé sa disponibilité pour répondre à de futures demandes ?	Oui, le conseiller a (re)confirmé comment il pouvait être joint pour toute question ultérieure (1) Non (0)	1 pt max
11	Le conseiller a-t-il utilisé votre nom pour conclure l'appel ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
2B. QUALITE DE LA REPONSE - E-MAIL (affiché uniquement lorsque la réponse à la question Q2 est "Réponse par e-mail")			
12	Le conseiller s'est-il adressé à vous par votre nom au début de l'e-mail ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
13	La réponse par e-mail comprenait-elle les coordonnées du conseiller qui vous a contacté ?	Nom du conseiller (1) Numéro de téléphone du conseiller (1) Adresse e-mail du conseiller (1) Rien de tout cela (0)	3 pts max
14	L'adresse e-mail utilisée était-elle une adresse e-mail Lexus ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
15	La signature électronique mentionnait-elle uniquement la marque Lexus ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
16a	Le conseiller commercial a-t-il confirmé la date de rendez-vous que vous aviez demandée ?	La date demandée était possible (2) Ce n'était pas possible à la date demandée, mais le conseiller a vérifié quand cela me conviendrait (2) Ce n'était pas possible à la date demandée, mais le conseiller m'a proposé au moins 2 autres dates et heures pour faire l'essai (2) Ce n'était pas possible à la date demandée et le conseiller n'a proposé qu'une seule autre date et heure (0) Il n'était pas possible de faire l'essai dans les 2 semaines (0) La confirmation ne contenait aucune information sur la date (0) Un essai avec le modèle demandé n'était pas possible (0)	2 pts max
16b	Le conseiller vous a-t-il proposé un rendez-vous dans les 2 semaines ?	Le conseiller a vérifié quand cela me conviendrait (2) Le conseiller a proposé au moins 2 dates dans un délai de 2 semaines (2) Le conseiller n'a proposé qu'une seule date dans un délai de deux semaines (0) Il n'est pas possible d'effectuer un essai routier dans les deux semaines (0) Un essai avec le modèle demandé n'est pas possible (0)	2 pts max
17	L'e-mail mentionnait-il le modèle que vous avez demandé ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
18	Le conseiller a-t-il spontanément proposé de vous rendre visite (à votre domicile, sur votre lieu de travail) pour un essai ?	Oui (0) Non (0)	
19	Le conseiller a-t-il vérifié s'il pouvait vous aider pour quelque chose d'autre ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
20	Vous a-t-on demandé si Lexus pouvait vous contacter à l'avenir pour vous envoyer des nouvelles / offres / événements ?	Oui (1) Non (0)	1 pt max
21	Le conseiller a-t-il confirmé dans son e-mail sa disponibilité pour répondre à de futures demandes ?	Oui, le conseiller a (re)confirmé comment il pouvait être joint pour toute question ultérieure (1) Non (0)	1 pt max
			TELEPHONE
Nombre max. de questions notées			8
Score maximum atteignable			18
			EMAIL
			9
			18