

Lexus prend des mesures pour accueillir ses clients après le déconfinement

- Omotenashi est l'art de recevoir à la japonaise, avec un sens profond de l'anticipation, du souci du détail et de l'expression de la gratitude.
- Ses valeurs fondatrices Omotenashi, sont encore renforcées en cette période inédite chez Lexus.
- Lexus déploie un processus sanitaire en concession pour protéger ses clients et ses collaborateurs.

Dans cette période de déconfinement complexe pour tout le monde, Lexus s'appuie sur ses valeurs fondatrices pour garder le contact avec ses clients. Celles-ci, qui constituent le fameux **Omotenashi**, inscrit depuis des millénaires dans la culture japonaise, **représentent le véritable ADN de la marque de luxe japonaise**. Elles sont encore plus d'actualité dans le contexte inédit actuel.

Le principe fondateur de l'Omotenashi consiste à recevoir un client comme s'il était un invité chez soi, avec trois principes majeurs que tous les concessionnaires respectent : **l'attention aux détails, l'anticipation des besoins et l'expression de la gratitude**. Ces principes constituent, avec la qualité de ses modèles, le facteur de différenciation pour la marque.

« Les valeurs de Lexus se trouvent exacerbées dans le contexte actuel. Tout notre réseau est mobilisé pour répondre aux attentes de nos clients. Ainsi, nous avons mis en place des mesures qui tendent à protéger nos clients et nos collaborateurs après le déconfinement. Par ailleurs, nous apportons sur notre site internet des conseils utiles pour prendre soin de sa Lexus » explique **Xavier Riva**, Directeur Lexus France.

Des processus d'accueil clients repensés pour assurer la sécurité de tous.

Pour accompagner la réouverture des concessions, à partir du 11 mai 2020, Lexus a conçu un ensemble de mesures visant la réouverture des concessions, **tout en assurant une protection maximale à ses clients et à ses équipes internes, commerciales et techniques.**

- **Différents kits et matériels de protection seront mis à la disposition du réseau**, comme des hygiaphones en plexiglas, des distributeurs de gel hydroalcoolique ou encore des marquages au sol adhésifs, permettant la délimitation d'un mètre entre la file d'attente et le guichet.
- **Des fiches, explicatives et métiers ainsi que du matériel sanitaire** - masques, gants, lingettes désinfectantes seront également mis à disposition.

Les processus d'accueil client ont, quant à eux, été redéfinis afin d'assurer la sécurité de tous, intégrant des gestes simples à accomplir systématiquement et en les expliquant, afin de rassurer les interlocuteurs.

- **Dans l'espace dédié aux véhicules neufs**, l'hygiène sera renforcée ; les véhicules exposés seront fermés à clé et ouverts uniquement en présence d'un client. Le véhicule sera systématiquement nettoyé après le départ du client.
- **Pour les démonstrations et essais**, le client restera seul à bord et sera connecté par téléphone avec le vendeur resté en concession.
- **Pour la livraison d'une voiture**, le protocole sera là encore adapté avec une distance minimale respectée, port du masque et de gants, pour le client et le vendeur. La remise des clés s'effectuera sans

contact (sur un plateau) et un rendez-vous vidéo ou téléphonique sera proposé pour réaliser une mise en main complémentaire si nécessaire.

Pour les métiers de l'Après-Vente, les consignes au client lors de la prise de rendez-vous seront là encore spécifiques : venir seul au rendez-vous, respecter l'horaire prévu, déposer les clés sans contact. Lors de la restitution du véhicule, le client sera informé des travaux effectués mais également de l'assainissement de son véhicule.

Ces processus et mesures spécifiques seront mis en place pour le bien de nos clients et collaborateurs dès le 11 mai prochain, dans les **40 concessions** constituant le réseau français Lexus.

Dans cette période complexe, **la relation client qui est une véritable préoccupation chez Lexus**, est encore plus exacerbée. Celle-ci se vérifie dans les showrooms, dans les ateliers, lorsqu'un client vient choisir sa voiture ou la faire entretenir. Si la partie vente du réseau est actuellement fermée, les concessionnaires restent joignables pour répondre à toute question ou pour prendre des rendez-vous d'entretien. Les clients ont également la possibilité de prendre des Rendez-vous en ligne via Lexus.fr ou bien via l'application Lexus Link.

Tout comme pour la fabrication des modèles Lexus **s'appuyant sur le concept antique Takumi** - une tradition qui exprime l'essence même du talent des maîtres-artisans qui doivent pouvoir justifier de plus de 25 ans de pratique dans leur domaine - la méthodologie appliquée actuellement repose elle aussi sur la qualité absolue. **Qualité du modèle, qualité du service et qualité du conseil** sont apportées en ce moment dans ce contexte particulier.

Suivez-nous sur  [@GroupeToyotaFr](https://twitter.com/GroupeToyotaFr)