

## Vragen en antwoorden

<b>B Algehele tevredenheid met verkoop</b>	Geheel tevreden	<b>6 Uitleg verstrekt over de bijzonderheden van de auto</b>	Uitmundend
<b>1 Eerste indruk van de dealer</b>	Zeer goed	<b>7 Voertuig uitgerust met Ford SYNC (% Ja)</b>	Ja
1a Gemak om te parkeren (% Ja)	Ja	7a Uitleg over Ford SYNC bediening en functies	Zeer goed
1.1 Indruk van de verkoop afdeling	Zeer goed	7b Hulp bij het koppelen van de telefoon met Ford SYNC	Zeer goed
1.2 Ruime openingstijden	Zeer goed	<b>8 Komt beloften na</b>	Zeer goed
1.3 Tevreden met gekregen aandacht bij binnenkomst	Uitmundend	<b>9 Is er na aflevering contact opgenomen?(% Ja)</b>	Ja
<b>2 Verkoper algemeen</b>	Zeer goed	9a Vragen betreffende de aankoop van de auto (% Nee)	Nee
2.1 Hoffelijkheid en respect	Zeer goed	9.1 Afhandeling betreffende vragen	-
2.2 Kennis van de verkoper van Ford-modellen	Zeer goed	<b>Niveau betrokkenheid</b>	Geheel betrokken
2.3 Hulp bij het vinden van een geschikte auto	Zeer goed	Score betrokkenheid	25
2.4 Geen druk van de verkoper tijdens de aankoop	Uitmundend	10a Fan van het dealerbedrijf	Helemaal mee eens
<b>3 Presentatie van de modellen</b>	Zeer goed	10b Vertrouwt op auto	Helemaal mee eens
<b>3a Proefrit aangeboden (% Ja)</b>	Ja	10c Verwachting voldaan	Helemaal mee eens
<b>4 Algehele ervaring met betalingen</b>	Goed	10d 100% Vertrouwen	Helemaal mee eens
4a Hoe hebt u uw auto betaald?	Contant (volledig betaald uit eigen middelen)	10e Luistert naar mij	Helemaal mee eens
4.1 Professioneel aangeboden financieringsproducten	Goed	<b>11 Ik vertel het altijd aan anderen</b>	Helemaal mee eens
4.2 Hulp bij het zoeken naar beste leen- of leasemogelijkheid	-	<b>C Zal dealer weer gebruiken</b>	Zou ik zeker doen
4.3 Duidelijke uitleg van het contract	-	<b>D Een Ford aanbevelen</b>	Zou ik zeker doen
4.4 Benodigde tijd voor financiële verwerking	-	<b>E Dealer verdient uw vertrouwen</b>	Zeer goed
4.5 Behandeling door het bedrijf of de bank	-	<b>F Kwaliteit van de auto</b>	Geheel tevreden
<b>5 Totale afleveringsproces</b>	Zeer goed	<b>Geslacht</b>	Vrouw
5.1 Auto gereed op afgesproken tijd	Zeer goed	<b>Leeftijd</b>	55-64
5.2 Geïnformeerd over de afleverings datum	Zeer goed	<b>Geen contact in de toekomst</b>	Ja
5.3 Auto schoon tijdens aflevering	Zeer goed		
5.4 Auto bedrijfsklaar afgeleverd	Zeer goed		
5.5 Duur van aflevering	Zeer goed		
5.6 Uitleg over servicebeurten	Zeer goed		
5.7 Checklist aflevering doorlopen	Nee		

## Opmerkingen