



Vragen en antwoorden

B Algehele tevredenheid met verkoop	Geheel tevreden	6 Uitleg verstrekt over de bijzonderheden van de auto	Uitmundend
1 Eerste indruk van de dealer	Zeer goed	7 Voertuig uitgerust met Ford SYNC (% Ja)	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	Goed
1.2 Ruime openingstijden	Zeer goed	8 Komt beloften na	Goed
1.3 Tevreden met gekregen aandacht bij binnenkomst	Zeer goed	9 Is er na aflevering contact opgenomen?(% Ja)	Ja
2 Verkoper algemeen	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	Niveau betrokkenheid	Enigszins betrokken
2.3 Hulp bij het vinden van een geschikte auto	Zeer goed	Score betrokkenheid	22
2.4 Geen druk van de verkoper tijdens de aankoop	Uitmundend	10a Fan van het dealerbedrijf	Enigszins mee eens
3 Presentatie van de modellen	Zeer goed	10b Vertrouwt op auto	Enigszins mee eens
3a Proefrit aangeboden (% Ja)	Ja	10c Verwachting voldaan	Enigszins mee eens
4 Algehele ervaring met betalingen	Zeer 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	Zeer goed	11 Ik vertel het altijd aan anderen	Helemaal mee eens
4.2 Hulp bij het zoeken naar beste leen- of leasemogelijkheid	Zeer goed	C Zal dealer weer gebruiken	Zou ik waarschijnlijk doen
4.3 Duidelijke uitleg van het contract	Zeer goed	D Een Ford aanbevelen	Zou ik zeker doen
4.4 Benodigde tijd voor financiële verwerking	-	E Dealer verdient uw vertrouwen	Zeer goed
4.5 Behandeling door het bedrijf of de bank	-	F Kwaliteit van de auto	Geheel tevreden
5 Totale afleveringsproces	Zeer goed	Geslacht	Man
5.1 Auto gereed op afgesproken tijd	Zeer goed	Leeftijd	55-64
5.2 Geïnformeerd over de afleverings datum	Zeer goed	Geen contact in de toekomst	-
5.3 Auto schoon tijdens aflevering	Uitmundend		
5.4 Auto bedrijfsklaar afgeleverd	Zeer goed		
5.5 Duur van aflevering	Uitmundend		
5.6 Uitleg over servicebeurten	Uitmundend		
5.7 Checklist aflevering doorlopen	Ja		

Opmerkingen