

Vragen en antwoorden

B Algehele tevredenheid met verkoop	Tevreden	6 Uitleg verstrekt over de bijzonderheden van de auto	Zeer goed
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	Goed
1.1 Indruk van de verkoop afdeling	Goed	7b Hulp bij het koppelen van de telefoon met Ford SYNC	Zeer goed
1.2 Ruime openingstijden	Goed	8 Komt beloften na	Zeer 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	Niet betrokken
2.3 Hulp bij het vinden van een geschikte auto	Zeer goed	Score betrokkenheid	15
2.4 Geen druk van de verkoper tijdens de aankoop	Uitmuntend	10a Fan van het dealerbedrijf	Niet mee eens noch oneens
3 Presentatie van de modellen	Zeer goed	10b Vertrouwt op auto	Niet mee eens noch oneens
3a Proefrit aangeboden (% Ja)	Ja	10c Verwachting voldaan	Niet mee eens noch oneens
4 Algehele ervaring met betalingen	Goed	10d 100% Vertrouwen	Niet mee eens noch oneens
4a Hoe hebt u uw auto betaald?	Contant (volledig betaald uit eigen middelen)	10e Luistert naar mij	Niet mee eens noch oneens
4.1 Professioneel aangeboden financieringsproducten	Goed	11 Ik vertel het altijd aan anderen	Niet mee eens noch oneens
4.2 Hulp bij het zoeken naar beste leen- of leasemogelijkheid	Goed	C Zal dealer weer gebruiken	Zou ik waarschijnlijk doen
4.3 Duidelijke uitleg van het contract	Goed	D Een Ford aanbevelen	Zou ik waarschijnlijk doen
4.4 Benodigde tijd voor financiële verwerking	Goed	E Dealer verdient uw vertrouwen	Zeer goed
4.5 Behandeling door het bedrijf of de bank	Goed	F Kwaliteit van de auto	Tevreden
5 Totale afleveringsproces	Zeer goed	Geslacht	Man
5.1 Auto gereed op afgesproken tijd	Zeer goed	Leeftijd	-
5.2 Geïnformeerd over de afleverings datum	Zeer goed	Geen contact in de toekomst	Nee
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	Goed		
5.7 Checklist aflevering doorlopen	Nee		

Opmerkingen

Vriendelijkheid en professionaliteit waren uitstekend. Deze enquête is niet goed opgezet. Het is niet mogelijk om "niet van toepassing" te beantwoorden, bijvoorbeeld bij de financiële vragen. Ook zou het mogelijk moeten zijn om sommige vragen niet te beantwoorden.