

## Vragen en antwoorden

	<u>Snapshot</u>	<u>Follow-up</u>		<u>Snapshot</u>	<u>Follow-up</u>
<b>1 Afspraak proces</b>	Uitmundend	-	<b>6 Komt beloften na</b>	Uitmundend	-
1.1 Afspraak op gewenste tijd	-	-	<b>Niveau betrokkenheid</b>	Geheel betrokken	-
1.2 Gemak om een afspraak maken	-	-	Score betrokkenheid	25	-
1.3 Efficiëntie van de check-inprocedure	-	-	7a Fan van het dealerbedrijf	Helemaal mee eens	-
1.4 Mate waarin tegemoet wordt gekomen aan vervoersbehoefte	-	-	7b Vertrouwt op auto	Helemaal mee eens	-
1.5 Overig (Afspraak proces)	-	-	7c Verwachting voldaan	Helemaal mee eens	-
<b>2 Eerste indruk van de dealer</b>	Uitmundend	-	7d 100% Vertrouwen	Helemaal mee eens	-
<b>3 Serviceadviseur, algemeen</b>	Uitmundend	-	7e Luistert naar mij	Helemaal mee eens	-
3.1 Hoffelijkheid en respect	-	-	<b>8 Ik vertel het altijd aan anderen</b>	Helemaal mee eens	-
3.2 Mate van begrip voor uw servicebehoeften	-	-	<b>9 Algehele ervaring service</b>	5/5	-
3.3 Extra werk ontdekt	-	-	<b>10 Is er na de onderhoudsbeurt contact opgenomen?(% Ja)</b>	-	-
3.4 Schatting van de kosten	-	-	<b>11 Algehele beantwoording van vragen</b>	-	-
3.5 Toestemming verkrijgen voor aanvullende werkzaamheden	-	-	<b>Anoniem</b>	Nee	-
3.6 Op de hoogte gehouden van de voortgang	-	-	<b>13 Geen contact in de toekomst</b>	Ja, ik wil zulke informatie ontvangen	-
3.7 Overig (Serviceadviseur, algemeen)	-	-			
<b>4 Kwaliteit geleverde diensten</b>	Uitmundend	-			
4.1 In één keer goed (% Ja )	Ja	-			
<b>5 Ophalen van de auto</b>	Uitmundend	-			
5.1 Betaalproces	-	-			
5.2 Benodigde tijd voor voltooiing van het werk	-	-			
5.3 Auto gereed op afgesproken tijd	-	-			
5.4 Auto schoon afgeleverd	-	-			
5.5 Benodigde tijd voor ophalen van de auto	-	-			
5.6 Uitleg over de werkzaamheden en tarieven	-	-			
5.7 Uitleg waarom het werk niet is voltooid	-	-			
5.8 De uiteindelijke factuur in vergelijking met de prijsopgave	-	-			
5.9 Overig (Ophalen van de auto)	-	-			

## Opmerkingen

### Snapshot

Dat we op dat moment door afwezigheid van degene die daar over gaat, niet konden pinnen, maar dat we keurig de rekening toegezonden kregen. Geeft vertrouwen.