

Vragen en antwoorden

	<u>Snapshot</u>	<u>Follow-up</u>		<u>Snapshot</u>	<u>Follow-up</u>
1 Eerste indruk van de dealer	Zeer goed	-	5 Komt beloften na	Zeer goed	-
2 Verkoper algemeen	Zeer goed	-	Niveau betrokkenheid	Niet betrokken	-
2.1 Presentatie van de modellen	X	-	Score betrokkenheid	18	-
2.2 Proefrit aangeboden	X	-	6a Fan van het dealerbedrijf	Enigszins mee eens	-
2.3 Hoffelijkheid en respect	X	-	6b Vertrouwt op auto	Enigszins mee eens	-
2.4 Kennis van de verkoper van Ford-modellen	X	-	6c Verwachting voldaan	Niet mee eens noch oneens	-
2.5 Hulp bij het vinden van een geschikte auto	X	-	6d 100% Vertrouwen	Niet mee eens noch oneens	-
2.6 Geen druk van de verkoper tijdens de aankoop	X	-	6e Luistert naar mij	Enigszins mee eens	-
2.7 Overig (Verkoper algemeen)	Hier vraagt u: Kruis hieronder de onderdelen aan die verbeterd moeten worden. Terwijl de antwoorden allemaal positief zijn, vreemd! Maar alles verliep prima	-	7 Ik vertel het altijd aan anderen	Enigszins mee eens	-
3 Algehele ervaring met betalingen	-	-	8 Algehele ervaring verkoop	4/5	-
3.1 Professioneel aangeboden financieringsproducten	-	-	9 Is er na de onderhoudsbeurt contact opgenomen?(% Ja)	-	-
3.2 Hulp bij het zoeken naar beste leen- of leasemogelijkheid	-	-	10 Afhandeling betreffende vragen	-	-
3.3 Duidelijke uitleg van het contract	-	-	Anoniem	Nee	-
3.4 Benodigde tijd voor financiële verwerking	-	-	12 Geen contact in de toekomst	Ja, ik wil zulke informatie ontvangen	-
3.5 Overig (Algehele ervaring met betalingen)	-	-			
3.6 Hoe hebt u uw auto betaald?	-	-			
4 Totale afleveringsproces	Goed	-			
4.1 Auto gereed op afgesproken tijd	-	-			
4.2 Geïnformeerd over de afleverings datum	-	-			
4.3 Uitleg verstrekt over de bijzonderheden van de auto	-	-			
4.4 Auto schoon tijdens aflevering	-	-			
4.5 Auto bedrijfsklaar afgeleverd	-	-			
4.6 Duur van aflevering	-	-			
4.7 Uitleg over servicebeurten	-	-			