

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 | Geheel betrokken | - |
| 2.1 Presentatie van de modellen | - | - | Score betrokkenheid | 25 | - |
| 2.2 Proefrit aangeboden | - | - | 6a Fan van het dealerbedrijf | Helemaal mee eens | - |
| 2.3 Hoffelijkheid en respect | - | - | 6b Vertrouwt op auto | Helemaal mee eens | - |
| 2.4 Kennis van de verkoper van Ford-modellen | - | - | 6c Verwachting voldaan | Helemaal mee eens | - |
| 2.5 Hulp bij het vinden van een geschikte auto | - | - | 6d 100% Vertrouwen | Helemaal mee eens | - |
| 2.6 Geen druk van de verkoper tijdens de aankoop | - | - | 6e Luistert naar mij | Helemaal mee eens | - |
| 2.7 Overig (Verkoper algemeen) | geen | - | 7 Ik vertel het altijd aan anderen | Helemaal mee eens | - |
| 3 Algehele ervaring met betalingen | Zeer goed | - | 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 Anoniem | Nee | - |
| 3.3 Duidelijke uitleg van het contract | - | - | 12 Geen contact in de toekomst | Ja, ik wil zulke informatie ontvangen | - |
| 3.4 Benodigde tijd voor financiële verwerking | - | - | | | |
| 3.5 Overig (Algehele ervaring met betalingen) | geen | - | | | |
| 3.6 Hoe hebt u uw auto betaald? | Contant (volledig betaald uit eigen middelen) | - | | | |
| 4 Totale afleveringsproces | Zeer 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 | - | - | | | |
| 4.8 Checklist aflevering doorlopen | - | - | | | |
| 4.9 Overig (Totale afleveringsproces) | - | - | | | |

Opmerkingen