



## Vragen en antwoorden

<b>B Algehele tevredenheid met verkoop</b>	Redelijk tevreden	<b>6 Uitleg verstrekt over de bijzonderheden van de auto</b>	-
<b>1 Eerste indruk van de dealer</b>	Zeer goed	<b>7 Voertuig uitgerust met Ford SYNC (% Ja )</b>	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	-
1.2 Ruime openingstijden	Goed	<b>8 Komt beloften na</b>	Goed
1.3 Tevreden met gekregen aandacht bij binnenkomst	Goed	<b>9 Is er na aflevering contact opgenomen?(% Ja)</b>	Ja
<b>2 Verkoper algemeen</b>	Slecht	9a Vragen betreffende de aankoop van de auto (% Nee)	Ja
2.1 Hoffelijkheid en respect	Goed	9.1 Afhandeling betreffende vragen	Zeer goed
2.2 Kennis van de verkoper van Ford-modellen	Goed	<b>Niveau betrokkenheid</b>	Niet betrokken
2.3 Hulp bij het vinden van een geschikte auto	Goed	Score betrokkenheid	16
2.4 Geen druk van de verkoper tijdens de aankoop	Goed	10a Fan van het dealerbedrijf	Niet mee eens noch oneens
<b>3 Presentatie van de modellen</b>	-	10b Vertrouwt op auto	Enigszins mee eens
<b>3a Proefrit aangeboden (% Ja)</b>	Ja	10c Verwachting voldaan	Niet mee eens noch oneens
<b>4 Algehele ervaring met betalingen</b>	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	-	<b>11 Ik vertel het altijd aan anderen</b>	Niet mee eens noch oneens
4.2 Hulp bij het zoeken naar beste leen- of leasemogelijkheid	-	<b>C Zal dealer weer gebruiken</b>	Zou ik misschien wel, misschien niet doen
4.3 Duidelijke uitleg van het contract	Goed	<b>D Een Ford aanbevelen</b>	-
4.4 Benodigde tijd voor financiële verwerking	-	<b>E Dealer verdient uw vertrouwen</b>	Zeer goed
4.5 Behandeling door het bedrijf of de bank	-	<b>F Kwaliteit van de auto</b>	-
<b>5 Totale afleveringsproces</b>	Redelijk	<b>Geslacht</b>	Man
5.1 Auto gereed op afgesproken tijd	Redelijk	<b>Leeftijd</b>	65-74
5.2 Geïnformeerd over de afleverings datum	Goed	<b>Geen contact in de toekomst</b>	-
5.3 Auto schoon tijdens aflevering	-		
5.4 Auto bedrijfsklaar afgeleverd	Goed		
5.5 Duur van aflevering	Goed		
5.6 Uitleg over servicebeurten	Goed		
5.7 Checklist aflevering doorlopen	Ja		

## Opmerkingen

Aflevering: Verschillende kleine beschadigingen, die zichtbaar waren. Interieur: Niet schoon, stoffig, mat beschadigd en irritant geluid tijdens rijden op klinkerweg Buiten kant: Behandeling wax niet goed uitgepoetst. Nadat een nieuwe afspraak hierover is gedaan. is dit alles verholpen.