



## Vragen en antwoorden

<b>B Algehele tevredenheid met verkoop</b>	Geheel tevreden	<b>6 Uitleg verstrekt over de bijzonderheden van de auto</b>	Uitmundend
<b>1 Eerste indruk van de dealer</b>	Uitmundend	<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	Uitmundend
1.1 Indruk van de verkoop afdeling	-	7b Hulp bij het koppelen van de telefoon met Ford SYNC	Uitmundend
1.2 Ruime openingstijden	-	<b>8 Komt beloften na</b>	Uitmundend
1.3 Tevreden met gekregen aandacht bij binnenkomst	-	<b>9 Is er na aflevering contact opgenomen?(% Ja)</b>	Ja
<b>2 Verkoper algemeen</b>	Uitmundend	9a Vragen betreffende de aankoop van de auto (% Nee)	Nee
2.1 Hoffelijkheid en respect	-	9.1 Afhandeling betreffende vragen	-
2.2 Kennis van de verkoper van Ford-modellen	-	<b>Niveau betrokkenheid</b>	Geheel betrokken
2.3 Hulp bij het vinden van een geschikte auto	-	Score betrokkenheid	25
2.4 Geen druk van de verkoper tijdens de aankoop	-	10a Fan van het dealerbedrijf	Helemaal mee eens
<b>3 Presentatie van de modellen</b>	Uitmundend	10b Vertrouwt op auto	Helemaal mee eens
<b>3a Proefrit aangeboden (% Ja)</b>	Ja	10c Verwachting voldaan	Helemaal mee eens
<b>4 Algehele ervaring met betalingen</b>	Uitmundend	10d 100% Vertrouwen	Helemaal mee eens
4a Hoe hebt u uw auto betaald?	Ford-kredietregeling	10e Luistert naar mij	Helemaal mee eens
4.1 Professioneel aangeboden financieringsproducten	-	<b>11 Ik vertel het altijd aan anderen</b>	Enigszins mee eens
4.2 Hulp bij het zoeken naar beste leen- of leasemogelijkheid	-	<b>C Zal dealer weer gebruiken</b>	Zou ik zeker doen
4.3 Duidelijke uitleg van het contract	-	<b>D Een Ford aanbevelen</b>	Zou ik zeker doen
4.4 Benodigde tijd voor financiële verwerking	-	<b>E Dealer verdient uw vertrouwen</b>	Uitmundend
4.5 Behandeling door het bedrijf of de bank	-	<b>F Kwaliteit van de auto</b>	Geheel tevreden
<b>5 Totale afleveringsproces</b>	Uitmundend	<b>Geslacht</b>	Man
5.1 Auto gereed op afgesproken tijd	-	<b>Leeftijd</b>	-
5.2 Geïnformeerd over de afleverings datum	-	<b>Geen contact in de toekomst</b>	Nee
5.3 Auto schoon tijdens aflevering	-		
5.4 Auto bedrijfsklaar afgeleverd	-		
5.5 Duur van aflevering	-		
5.6 Uitleg over servicebeurten	-		
5.7 Checklist aflevering doorlopen	-		

## Opmerkingen

Zeer tevreden over hoe de verkoper luistert naar de klant