

Vragen en antwoorden

B Algehele tevredenheid met verkoop	Geheel tevreden	6 Uitleg verstrekt over de bijzonderheden van de auto	Uitmundend
1 Eerste indruk van de dealer	Uitmundend	7 Voertuig uitgerust met Ford SYNC (% Ja)	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	-	8 Komt beloften na	Uitmundend
1.3 Tevreden met gekregen aandacht bij binnenkomst	-	9 Is er na aflevering contact opgenomen?(% Ja)	Ja
2 Verkoper algemeen	Zeer goed	9a Vragen betreffende de aankoop van de auto (% Nee)	Nee
2.1 Hoffelijkheid en respect	Uitmundend	9.1 Afhandeling betreffende vragen	-
2.2 Kennis van de verkoper van Ford-modellen	Uitmundend	Niveau betrokkenheid	Geheel betrokken
2.3 Hulp bij het vinden van een geschikte auto	Uitmundend	Score betrokkenheid	25
2.4 Geen druk van de verkoper tijdens de aankoop	Uitmundend	10a Fan van het dealerbedrijf	Helemaal mee eens
3 Presentatie van de modellen	Zeer goed	10b Vertrouwt op auto	Helemaal mee eens
3a Proefrit aangeboden (% Ja)	Ja	10c Verwachting voldaan	Helemaal mee eens
4 Algehele ervaring met betalingen	Uitmundend	10d 100% Vertrouwen	Helemaal mee eens
4a Hoe hebt u uw auto betaald?	Contant (volledig betaald uit eigen middelen)	10e Luistert naar mij	Helemaal mee eens
4.1 Professioneel aangeboden financieringsproducten	-	11 Ik vertel het altijd aan anderen	Helemaal mee eens
4.2 Hulp bij het zoeken naar beste leen- of leasemogelijkheid	-	C Zal dealer weer gebruiken	Zou ik zeker doen
4.3 Duidelijke uitleg van het contract	-	D Een Ford aanbevelen	Zou ik waarschijnlijk doen
4.4 Benodigde tijd voor financiële verwerking	-	E Dealer verdient uw vertrouwen	Uitmundend
4.5 Behandeling door het bedrijf of de bank	-	F Kwaliteit van de auto	Tevreden
5 Totale afleveringsproces	Uitmundend	Geslacht	Man
5.1 Auto gereed op afgesproken tijd	-	Leeftijd	65-74
5.2 Geïnformeerd over de afleverings datum	-	Geen contact in de toekomst	-
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

Jammer dat de door ons gewenste combinatie van opties (veiligheidspakket, adaptieve cruisecontrol en 180 pk vermogen) die volgens de informatie van Ford wel mogelijk moest zijn, alleen door Ford Nederland en zelfs daar met de nodige moeite besteld kon worden. Kennelijk geldt op concernniveau nog steeds het oude credo van Henry Ford sr. "U kunt een T-Ford in iedere kleur krijgen als die maar zwart is!"