

NORSK KUNDEBAROMETER

Bilforhandler

UTVALG

Målgruppe: 18-85 år

SCREENING

A. Har du kjøpt ny bil eller bruktbil av merkeforhandler i løpet av de siste 3 år?

1. Ja
2. Nei => AVSLUTT

B. Hvilken bilforhandler benyttet du?

1. Volkswagen
2. Toyota
3. Ford
4. Volvo
5. Audi
6. Mercedes-Benz
7. Tesla
8. BMW
9. Skoda
10. Nissan
11. Annen bilforhandler=> AVSLUTT
12. Ikke sikker => AVSLUTT

SPØRSMÅL SOM ER STILT:

Tilfredshet

1. Først vil jeg be deg om å tenke tilbake på dine erfaringer med XX-forhandleren. Totalt sett, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med XX-forhandleren?
(1=svært misfornøyd, 10 =svært fornøyd)
2. Tenk deg en ideell bilforhandler. Hvor nært opp til dette idealet er XX-forhandleren?
(1=svært fjernt, 10 =svært nært)

3. I hvilken grad pleier XX-forhandleren å innfri dine forventninger?
(1=svært liten grad, 10 =svært stor grad)

4. Med tanke på dine erfaringer med XX-forhandleren, hvor attraktiv opplever du at XX-forhandleren er i forhold til sine konkurrenter?
(1=mye mindre attraktiv, 10=mye mer attraktiv)

Lojalitet

5. Hvor sannsynlig eller usannsynlig er det at du kommer til å opprettholde ditt kundeforhold til XX-forhandleren?
(1=svært lite sannsynlig, 10 =svært sannsynlig)

BEREGNING AV INDEKS:

Basert på svarene av de 4 tilfredshets spørsmålene blir et gjennomsnitt beregnet. Dette blir så gjort om fra en skala på 1- 10 poeng til en skala på 0 – 100 poeng. Det er dette gjennomsnittet som benyttes til å rangere bedriftene i forhold til kundetilfredshet. Gjennomsnitt av spørsmål 5 gjennomgår samme prosedyre og danner grunnlaget for rangering av bedriftene i forhold til kundelojalitet.