

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: VW
- 2: Opel
- 3: Toyota
- 4: Ford
- 5: Peugeot
- 6: Volvo
- 7: Audi
- 8: Mercedes
- 9: Suzuki
- 10: BMW
- 11: Skoda
- 12: Nissan
- 13: Annen bilforhandler=> AVSLUTT
- 14: Ikke sikker => AVSLUTT
- 15: Vil ikke si => 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 tilfredshetsspørsmålene 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.

INNSAMLINGSPERIODE:

Januar til april 2009

UTVALGSSTØRRELSE:

Målsettingen er å intervju 100 tilfeldig trukne kunder av hver enkelt bedrift. I enkelte tilfeller er ikke målsettingen nådd fordi enkelte bedrifters kunder har vist seg vanskelige å komme i kontakt med i løpet av innsamlingsperioden. Antall intervjuede kunder pr. bedrift er rapportert i kolonnen for N. For øvrig anses en utvalgsstørrelse på 50 eller flere tilfeldig uttrukne respondenter som tilstrekkelig for å uttale seg om gjennomsnitt.