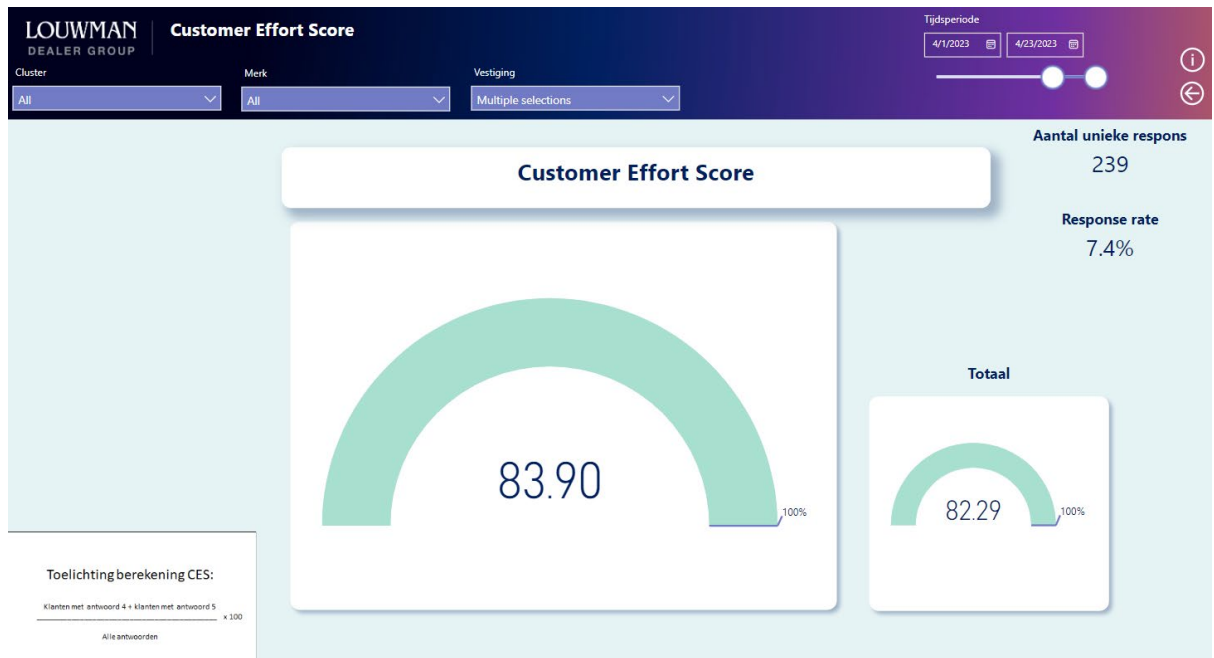


De algemene tevredenheidsscore voor april is nog steeds boven de 4.





Customer Effort Score april -> Op dit moment hebben we een totale score van 84%! voor de Customer Effort Score (dat is dus het aantal klanten die met 4 of 5 heeft beantwoord op de volgende vraag: Hoe makkelijk was het een afspraak te maken voor je werkplaatsbezoek/) waarbij 5 het makkelijkst is.

**Antwoorden open vraag**

Tijdsperiode: 4/1/2023 - 4/23/2023

Cluster: All | Merk: All | Vestiging: Multiple selections

Aantal unieke respons: 99

Response rate: 7.4%

**Wat wil je ons nog vertellen?**

Response datum	Dealer	Antwoord
04/04/2023	Louwman Roosendaal	Dat de juiste einddatums op de servicepas staan.
18/04/2023	Louwman Rotterdam Noord	Dat ik erg tevreden naar huis ging.
03/04/2023	Louwman Mercedes-Benz Den Bosch	De afspraken die gemaakt zijn met het klant contact centrum zijn niet doorgekomen bij de garage zelf in Den Bosch. Dit was erg vervelend, zo stond er geen gereserveerde fiets klaar, en was er niet doorgegeven dat het maar een halve dag ingepland stond omdat ik mijn kinderen van school moest halen. Ze hebben het netjes opgelost en in hun pauze doorgewerkt maar dit was niet nodig geweest als het geen dat afgesproken was zou zijn doorgegeven.
04/04/2023	Louwman Mercedes-Benz Breda	De auto is een jaar geleden gekocht na inruil. Vanweg mijn vetrek naar het buitenland wilde ik graag een betrouwbare auto met goede service voor mijn vrouw. Vanaf het eerste gebruik waren er storingen. We zijn nu bijna een jaar verder sinds de aanschaf en nog niet geheel klaar met het herstel van klachten. Daarbij ben ik twee maal naar een FIAT garage gegaan waar dezelfde teseten werden gedaan zonder reparatie (Tilburg en Breda).
13/04/2023	Louwman Den Haag	De auto is op 7 april NIET in jullie werkplaats geweest, vreemd dat je dan toch een enquête stuurt
21/04/2023	Louwman Rijen	De auto is vanuit Schadenet Rijen naar de garage gegaan voor het monteren van een Bearlock. Deze afspraak hadden wij vooraf gemaakt met garage en Schadenet. Wij hebben dus geen contact gehad met de garage tijdens het plaatsen en weer ophalen van de auto door Schadenet.
03/04/2023	Louwman Tilburg	De auto zou om 14.00 klaar zijn, maar dat was niet zo, was om 15.20 klaar
10/04/2023	Lexus Amsterdam	de goede auto was aanleiding om klant te worden, de goede service van de medewerkers reden om klant te blijven )
21/04/2023	Louwman Rotterdam Noord	De koffiebroodjes waren verrukkelijk tijdens het wachten
04/04/2023	Louwman Den Haag	De ledstringlampjes recht voor moesten worden vervangen. Zeer geschrokken van de prijs van €750.- Led lampjes gaan normaal heel lang mee
08/04/2023	Louwman Hellevoetsluis	De medewrkes zijn zeer vriendelijk en behulpzaam wat zeer prettig voelt
22/04/2023	Louwman Dordrecht	De service en vriendelijkheid van het personeel is heel goed mijn tip is ga zo door
18/04/2023	Suzuki Breda	De service is altijd zeer goed, ik werd vriendelijk geholpen en duidelijke uitleg over de factuur. Ik ben zeer tevreden.
11/04/2023	Lexus Rotterdam	De vriendelijkheid is uitstekend en wat je ook vraagt wordt aan je vraag ruim voldoende beantwoord. Bij online reserveren voor een onderhoudsbeurt, wordt geen prijsopgave gegeven en ik

Zie in de laatste screenshot een greep uit de open feedback

Mocht iemand vragen hebben over deze feedback, kunnen ze contact opnemen met de Service managers. Sinds vorige week zijn de Service managers geïnformeerd en kunnen toegang aanvragen tot deze dashboard.