



29-03-2022 09:15 CEST

Ford med størst kundetillit til verkstedbesøk i stor undersøkelse

Ford er det bilmerket i Norge som kundene har mest tillit til at gir gode råd for ekstraarbeid som foreslås når bilen er på verksted. Tilbudet om Ford Video Check ved alle verkstedbesøk har mye av æren for den svært høye kundetilliten, mener Fords servicemarkedsdirektør.

Det er i den store anerkjente kundetilfredshetsundersøkelsen Autoindex 2021, som omfatter svar fra hele 6941 norske bileiere, den høye tilliten til Fords verksted fremkommer.

Samtlige spurte Ford-eiere hadde full tillit til at verkstedets råd om foreslått ekstraarbeid aldri skjer for at verkstedet selv skal tjene på dette.

– Alle våre Ford-forhandlere og vi som importør jobber hele tiden for å gi våre kunder en maksimal kundeopplevelse. Det at de har tillit til at vi gir disse rådene ene og alene til kundenes beste, er selvsagt helt avgjørende. Vår erfaring er at Ford Video Check skaper en unik, interaktiv og ærlig dialog mellom verkstedet og kunden, og vi er glade for at kundene setter pris på de grepene vi har tatt, sier servicemarkedsdirektør i Ford Motor Norge, Hans Petter Tveten.

– 42 822 videosjekker i fjor bidro til den høye tilliten

Sammenlignet med de tilsvarende resultatene for 2020 har denne tilliten økt med 28,6%. Det er den største økningen av alle de 23 bilmerkene som kundetilfredshetsundersøkelsen omfatter.

Bare i løpet av fjoråret gjennomførte samtlige Ford-forhandlere til sammen hele 42 822 videosjekker.

Ford Video Check er en video som blir laget mens bilen er på verkstedet for å vise kunden eventuelle uforutsette reparasjonsbehov, eller for å gi en generell tilstandsrapport. Eventuelt avdekket merarbeid vil også bli priset, og kunden kan godkjenne arbeidet og prisen direkte i den tilsendte løsningen som blir sendt til din mobil/nettbrett eller PC.

– Ford Video Check er standard ved alle servicer vi utfører, men brukes også av flere forhandlere for å vise at dekkene begynner å bli slitt, at det er behov for å bytte frontrute eller andre reparasjoner, sier servicemarkedsdirektøren.

Mest fremgang totalt

Autoindex 2021 viser også at Ford er det bilmerket som hadde størst fremgang i kundetilfredshet fra 2020 til 2021. I undersøkelsen blir både forholdet til bil, merkeloyalitet, salg og verksted vurdert. Totalt endte Ford på en 3.plass for sin verksteddrift.

– Ford fortsetter å jobbe målrettet for å få de aller mest fornøyde kundene i Norge. Den kraftige fremgangen vi har hatt på flere områder, både i denne og

i andre undersøkelser, gjør oss takknemlige ovenfor våre forhandlere og våre kunder. Vi har allikevel en stor jobb foran oss, en jobb vi må gjøre hver dag for å bevise for hver enkelt Ford-kunde at sjokkerende gode kundeopplevelser går hånd i hånd med ny teknologi, sier servicemarkedsdirektør i Ford Motor Norge, Hans Petter Tveten.

Se hvordan Ford Video Check fungerer her:



[Se video på YouTube her](#)

Om Ford Motor Company

Ford Motor Company (NYSE: F) er et globalt selskap med hovedkontor i Dearborn, Michigan, USA som forplikter seg til å skape en bedre verden, hvor alle kan forflytte seg som de vil og følge sine drømmer. Selskapets Ford+ plan for vekst og verdiskapning, kombinerer eksisterende ressurser, nye muligheter og en «always-on» relasjon med kundene som vil berike deres opplevelser og øke kundelojaliteten. Ford utvikler, produserer, markedsfører og har service på sine tilkoblede, og i økende grad elektrifiserte, personbiler og nyttekjøretøy: Fords lastebiler, nyttekjøretøy, personbiler og Lincolns luksusbiler. Selskapet har som mål å ha en ledende rolle innen elektrifisering, tilkoblede tjenester og mobilitetsløsninger, inkludert selvkjørende biler og finansielle tjenester gjennom Ford Motor Credit Company. Ford har cirka 183.000 ansatte over hele verden. For

mer informasjon om Ford, deres produkter og Ford Motor Credit Company, vennligst se www.corporate.ford.com

Ford Europa er ansvarlig for å produsere, selge og vedlikeholde Ford kjøretøy i 50 markeder og har ca. 41.000 ansatte ved sine heleide anlegg og konsoliderte fellesforetak. De har rundt 55.000 ansatte når ikke-konsoliderte virksomheter er inkludert. I tillegg til Ford Motor Credit Company inkluderer Ford Europas virksomhet Ford Servicemarked og 14 produksjonsenheter (hvorav 10 er heleide anlegg og 4 er ukonsoliderte fellesforetak). Den første Ford-bilen ble sendt til Europa i 1903 – samme år som Ford Motor Company ble etablert. Produksjon i Europa startet i 1911.

Ford Motor Norge er en bilprodusent og mobilitetsselskap som importerer biler og deler for salg gjennom et forhandlernetttverk på 82 salgs- og servicepunkter. Den første Ford-bilen kom til Norge allerede i 1906, trolig gjennom firmaet E.C. Gjestvang i Oslo. Lenge var det kun private forhandlere som importerte Ford til Norge via Danmark. Først i 1960 ble Ford Motor Norge etablert etter sterkt engasjement fra blant annet Trygve Lie, FNs første generalsekretær og norsk ambassadør i Washington.

Kontaktpersoner



Anne Sønsteby

Pressekontakt

Informasjonsdirektør Ford Motor Norge

asonste1@ford.com

+47 - 905 10 518