



02-06-2017 10:00 CEST

Ford tar i bruk personlig video for å styrke serviceopplevelsen

Ford har nå startet innføringen av Ford Video Check i Norge. Dette gir deg mulighet til å få se video fra bilmekanikerens gjennomgang av bilens tilstand, og godkjenne eventuelle reparasjoner.

- Mange kunder har dessverre ikke anledning til å delta på en gjennomgang av bilen med våre servicerådgivere. Vi tar derfor i bruk video for å kommunisere med kunden, på deres premisser. Vår erfaring så langt er at dette skaper en unik, interaktiv og ærlig dialog mellom verkstedet og kunden. Kundene verdsetter videoene svært høyt og opplever dette som et moderne

innslag fra en ellers litt tradisjonell bransje, sier direktør for servicemarkedet hos Ford Motor Norge, Marius Revhaug.

Økt åpenhet rundt bilservice

Videoen vil bli tatt mens bilen er på verkstedet for å vise kunden eventuelle uforutsette reparasjonsbehov, eller for å gi en generell tilstandsrapport. Dette skal sikre økt åpenhet rundt bilservice og eventuelle uforutsette reparasjoner.

Kunden vil få videoen tilsendt på mail eller SMS og kan se på den på alle digitale plattformer (telefon, nettbrett og PC). Eventuelt avdekket merarbeid vil være priset og kunden kan godkjenne arbeidet og priser direkte i den tilsendte løsningen.

Video: [Her er et eksempel på en kundevideo](#)

- En positiv serviceopplevelse er grunnleggende for å sikre merketilfredshet og lojalitet, både for gjenkjøp av bil, deler, tilbehør og tjenester. Vår erfaring er at kundene ser på videoen i løpet av kort tid og i stor grad godkjenner alt identifisert merarbeid da de selv har sett og fått forklart reparasjonsbehovet i videoen, sier Revhaug.

Ford Video Check er et europeisk initiativ og implementering i Norge har allerede startet. Implementeringen vil være ferdig hos alle autoriserte Ford-verksteder i Norge i løpet av 2017.



[Se video på YouTube her](#)

Om Ford Motor Company

*Ford Motor Company er en global bilindustrileder basert i Dearborn, Michigan, USA, som produserer eller distribuerer biler på over seks kontinenter. Med ca. 166.000 ansatte og 70 fabrikker på verdensbasis inkluderer konsernet **bilmerkene** Ford og Lincoln. Konsernet leverer finansielle tjenester gjennom Ford Motor Credit Company. For mer informasjon vedrørende Fords produkter, vennligst besøk www.ford.no*

Ford Europa er ansvarlig for å produsere, selge og vedlikeholde Ford-merkede kjøretøyer i 51 individuelle markeder og har ca. 66.000 ansatte. I tillegg til Ford Motor Credit Company inkluderer Ford Europas virksomheter Ford Customer Service Division og 22 produksjonsenheter, inklusive samarbeidsprosjekter. Den første Ford-bilen ble sendt til Europa i 1903 – samme år som Ford Motor Company ble etablert. Produksjon i Europa startet i 1911.

Kontaktpersoner



Anne Sønsteby

Pressekontakt

Informasjonsdirektør Ford Motor Norge

asonste1@ford.com

+47 - 905 10 518