

# Vragen-/stellingenlijst

Onderstaande stellingen zijn voorgelegd aan alle respondenten. In de rapportages per garageformule zijn de stellingen verkort weergegeven en correspondeert het nummer met de stelling in onderstaand overzicht.

## Vragen-/stellingenlijst ROSA 2018

- A. Hoeveel jaar bent u deelnemer van de formule?
- B1. Hoe belangrijk vindt u ondersteuning op het gebied van marketing?
- B2. Hoe belangrijk vindt u ondersteuning op het gebied van inkoop van onderdelen?
- B3. Hoe belangrijk vindt u ondersteuning op het gebied van techniek?
- Hieronder kunt u per stelling, voor de formule waaraan u deelneemt, aangeven in hoeverre u het er mee eens of oneens bent.

## Beleid

1. De verplichtingen en eisen die aan formuledeelname verbonden zijn, zijn over het geheel genomen acceptabel.
2. De verplichtingen en eisen voor het pand/uitstraling/huisstijl zijn acceptabel.
3. De verplichtingen en eisen voor sales zijn acceptabel.
4. De verplichtingen en eisen voor aftersales zijn acceptabel.
5. De verplichtingen en eisen voor opleidingen zijn acceptabel.
6. Ik ben tevreden over het behoud van mijn zelfstandig ondernemerschap, binnen de voorwaarden die [formulenaam] aan mij stelt.
7. Ik ben tevreden over overleg met mede-deelnemers (vergaderingen, bijeenkomsten).
8. Ik ben tevreden over de wijze waarop ik als deelnemer betrokken ben bij het bepalen van het beleid van [formulenaam].
9. Ik ben tevreden over het beleid m.b.t. de spreiding van de deelnemers (rayons).
10. Ik ben tevreden over het toelatingsbeleid (kwaliteitseisen) van [formulenaam].
11. Ik ben tevreden over het beleid m.b.t. het aansluiten van dealers binnen het netwerk van [formulenaam].
12. Ik ben tevreden over het toezicht op de door de deelnemers geleverde kwaliteit.
13. Ik ben tevreden over de activiteiten die [formulenaam] onderneemt voor de zakelijke-/leasemarkt.
14. Ik ben tevreden over de activiteiten die [formulenaam] onderneemt voor de onderhoudssturing in de zakelijke-/leasemarkt.
15. Ik ben tevreden over de activiteiten die [formulenaam] onderneemt voor tarieven in de zakelijke-/leasemarkt.
16. Ik ben tevreden over de activiteiten die [formulenaam] onderneemt voor continuïteit van onderhoud voor de zakelijke-/leasemarkt.

## Marketing

17. Ik maak actief gebruik van de door [formulenaam] aangeboden marketingproducten en diensten.
18. Ik ben tevreden over de ondersteuning op het gebied van marketing.
19. Ik ben tevreden over het aanbod van marketingproducten en diensten van [formulenaam] (direct mail, advertenties, apk-acties, etc.).
20. Ik ben tevreden over mijn bijdrage in de kosten van de marketing-activiteiten (direct mail, advertenties, apk-acties, etc.).
21. Ik ben tevreden over de wijze waarop [formulenaam] mij ondersteuning biedt met online activiteiten.
22. Ik ben tevreden over de mobiliteitsgarantie/pechhulp die door [formulenaam] wordt aangeboden.
23. Ik ben tevreden over de naamsbekendheid van [formulenaam].
24. Ik ben tevreden over de uitstraling van [formulenaam] op mijn pand.

## Inkoop

25. Ik ben tevreden over zaken op het gebied van inkoop.
26. Ik ben tevreden over de voorgeschreven grossier(s).
27. Ik ben tevreden over de leveringsprocedures van onderdelen.
28. Ik ben tevreden over de accuraatheid van het door [formulenaam] aangeboden elektronische bestelsysteem (selectie/zoeken juiste onderdelen).
29. Ik ben tevreden over de kortingsafspraken ten aanzien van inkoop-prijzen van onderdelen.
30. Ik ben tevreden over het bedrag aan onderdelen (per monteur) dat ik verplicht bent om bij mijn grossier af te nemen.

## Techniek

31. De aangeboden technische trainingen voorzien in mijn behoefte.
32. Ik ben tevreden over de ondersteuning op het gebied van techniek.
33. Ik ben tevreden over de technische helpdesk (indien beschikbaar).
34. Ik ben tevreden over de volledigheid en actualiteit van de geboden technische informatie.
35. Ik ben tevreden over de ondersteuning voor diagnoseapparatuur.

## Algemeen

36. Ik ben tevreden over de hoogte van de franchisefee die ik moet betalen voor deelname aan [formulenaam].
37. Ik ben tevreden over de (extra) opbrengsten (klanten, omzet) die deelname aan [formulenaam] met zich meebrengt.
38. Ik ben tevreden over de Opleidings- en trainingsmogelijkheden die [formulenaam] mij biedt.
39. Ik ben tevreden over het contact tussen mij en [formulenaam] (telefonisch, e-mail, vast aanspreekpunt).
40. Ik ben tevreden over de wijze waarop [formulenaam] mij adviseert en ondersteunt bij de bedrijfsvoering.

- C. Welk rapportcijfer geeft u [formulenaam] als formulegever?

## Verbeterpunten

- D. Wat zouden in uw ogen de belangrijkste verbeterpunten zijn voor de formule waarbij u bent aangesloten?
- E. Welke dienstverlening, die er nu nog niet is of die u mist, zou u graag zien bij deze formule?
- F. Indien u nog opmerkingen heeft naar aanleiding van dit onderzoek of nog verder (kort) toelichting wilt geven op uw relatie met de formule waar u bij aangesloten bent, dan kunt u ze hieronder kwijt.

De mogelijke verbeterpunten zijn niet in dit rapport meegenomen. Deze worden individueel teruggekoppeld aan de formules.