**บทสัมภาษณ์ CSI-Sales ภาษาไทย (สำหรับลูกค้าซื้อรถใหม่)**

**(บทนำ)**

“สวัสดีครับ/ค่ะ ผม/ดิฉัน .......... ได้รับมอบหมายจากบริษัท เมอร์เซเดส-เบนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด สำรวจความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการซื้อรถยนต์เมอร์เซเดส-เบนซ์ จากบริษัท (ชื่อผู้จำหน่ายฯ) ความคิดเห็นของท่านมีประโยชน์ในการช่วยปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของเราให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนั้น จึงขออนุญาตสำรวจความพึงพอใจของท่าน ซึ่งใช้เวลาประมาณ 5 นาที เมื่อจบการสำรวจ ท่านจะได้รับของที่ระลึกเป็นการขอบคุณจากทางบริษัทฯ ไม่ทราบว่าตอนนี้สะดวกหรือไม่ครับ/คะ”

🞎 สะดวก ไปต่อที่ (การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น)

🞎 ไม่สะดวก จบการสนทนา (ไปที่บทจบ 1)

**(การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น)**

**ก่อนอื่น กรุณายืนยันข้อมูลเบื้องต้น หากไม่ใช่ โปรดแจ้งแก้ไข ดังนี้** (ข้อมูลจาก imported data ถ้าต้องการแก้ไข จะบันทึกแยกอีกช่อง)

ชื่อ-นามสกุล \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ผู้จำหน่ายฯ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

วันส่งมอบรถ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ รุ่นรถที่ซื้อ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

พนักงานขาย \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ เพศ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

อายุ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **ในการซื้อครั้งนี้ ท่านเป็นผู้มีประสบการณ์ตลอดกระบวนการซื้อรถเองหรือไม่ (CSI)**

🞎 1) ใช่ ไปต่อข้อ B

🞎 2) ใช่ แต่มีผู้อื่นร่วมด้วย ไปต่อข้อ B

🞎 3) ไม่ได้เป็นผู้มีประสบการณ์ซื้อ มีผู้อื่นติดต่อซื้อให้ ระบุ\_\_\_ขอชื่อผู้มีประสบการณ์ซื้อและหมายเลขติดต่อ ไปที่ (บทจบ 2)

1. **ท่านซื้อรถคันนี้เพิ่มหรือทดแทนรถที่ท่านมีอยู่ และรถที่มีอยู่นั้นเป็นรถเมอร์เซเดส-เบนซ์หรือยี่ห้ออื่น (CLI)**

🞎 1) ซื้อทดแทนรถเมอร์เซเดส-เบนซ์ ที่มีอยู่เดิม

🞎 2) รถคันนี้ทดแทนหรือเพิ่มจากรถยี่ห้ออื่นที่มี

🞎 3) รถคันนี้ซื้อเพิ่มจากเมอร์เซเดส-เบนซ์ที่มีอยู่เดิม

🞎 4) รถคันนี้เป็นรถคันแรกที่ครอบครอง

1. **ปัจจุบัน ท่านยังครอบครองรถคันนี้อยู่หรือไม่ (CLI)**

🞎 1) ใช่

🞎 2) ไม่ใช่ รถคันนี้เคยอยู่แต่ตอนนี้ไม่ได้อยู่ในครอบครองแล้ว

🞎 3) รถคันนี้ไม่เคยอยู่ในการครอบครอง

1. **ท่านเป็นผู้ใช้รถเป็นหลักหรือไม่ (CLI)**

🞎 1) ใช่

🞎 2) ไม่ใช่

**(เริ่มแบบสอบถาม)**

**(ส่วนที่ 1: ด้านสถานที่และการต้อนรับ)**

1. **ท่านพึงพอใจต่อภาพลักษณ์และบรรยากาศโชว์รูมอย่างไร**

🞎 5) พอใจมาก 🞎 4) พอใจ 🞎 3) พอใช้ 🞎 2) ไม่พอใจ 🞎 1) ไม่พอใจอย่างยิ่ง 🞎 9) ไม่ระบุ

ถ้าตอบ 2, 1 กรุณาระบุเหตุผล\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_มิฉะนั้นจะผ่านไปข้อต่อไปไม่ได้

1. **ท่านพึงพอใจต่อการต้อนรับของเจ้าหน้าที่อย่างไร**

🞎 5) พอใจมาก 🞎 4) พอใจ 🞎 3) พอใช้ 🞎 2) ไม่พอใจ 🞎 1) ไม่พอใจอย่างยิ่ง 🞎 9) ไม่ระบุ

ถ้าตอบ 2, 1 กรุณาระบุเหตุผล\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_มิฉะนั้นจะผ่านไปข้อต่อไปไม่ได้

**(ส่วนที่ 2: ด้านการทดลองขับ)**

1. **พนักงานขายได้เชิญให้ท่านทดลองขับก่อนซื้อหรือไม่**

🞎 1) ใช่ 🞎 2) ไม่ใช่ 🞎 9) ไม่ทราบ/ไม่ระบุ

1. **อย่างไรก็ดี ท่านได้ทดลองขับหรือไม่**

🞎 1) ใช่ ต่อข้อ 6 🞎 2) ไม่ใช่ ต่อข้อ 5

1. **เหตุใดท่านจึงไม่ได้ทดลองขับ** ต่อข้อ 7

🞎 1) ไม่มีรุ่นรถที่ต้องการ

🞎 2) ไม่มีเครื่องยนต์แบบที่ต้องการ

🞎 3) นัดวันที่ต้องการทดลองขับรถไม่ได้

🞎 4) ผู้จำหน่ายฯไม่ได้เชิญให้ทดลองขับรถ

🞎 5) ไม่ต้องการทดลองขับรถ

🞎 6) อื่นๆ โปรดระบุ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **ท่านพึงพอใจต่อการทดลองขับนั้นอย่างไร**

🞎 5) พอใจมาก 🞎 4) พอใจ 🞎 3) พอใช้ 🞎 2) ไม่พอใจ 🞎 1) ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ถ้าตอบ 2, 1 กรุณาระบุเหตุผล\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ มิฉะนั้นจะผ่านไปข้อต่อไปไม่ได้

**(ส่วนที่ 3: ด้านสินเชื่อ/เช่าซื้อรถยนต์)**

1. **ท่านได้ขอสินเชื่อจากเมอร์เซเดส-เบนซ์ลิสซิ่งหรือไม่**

🞎 1) ใช่ ไปข้อ 8 🞎 2) ไม่ใช่ ไปข้อ 9

1. **ท่านพึงพอใจต่อพนักงานขายที่ให้ข้อมูลด้านสินเชื่อของเมอร์เซเดส-เบนซ์ลิสซิ่งอย่างไร (มีความเข้าใจหรือไม่ ช่วยประสานงานกับเบนซ์ลิสซิ่งเป็นอย่างไร)**

🞎 5) พอใจมาก 🞎 4) พอใจ 🞎 3) พอใช้ 🞎 2) ไม่พอใจ 🞎 1) ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ถ้าตอบ 2, 1 กรุณาระบุเหตุผล\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ มิฉะนั้นจะผ่านไปข้อต่อไปไม่ได้

**(ส่วนที่ 4: ด้านการส่งมอบรถ)**

1. **ใครเป็นผู้อธิบายเรื่องอุปกรณ์และการใช้งานของรถให้ท่านในขั้นตอนการส่งมอบรถ**

🞎 1) พนักงานขาย ไปข้อ 10

🞎 2) ผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์ (Product Expert) ไปข้อ 10

🞎 3) ไม่มีใครอธิบาย ไปข้อ 11

🞎 9) จำไม่ได้ ไปข้อ 11

1. **ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์และการใช้งานอย่างเพียงพอ**

🞎 5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง 🞎 4) เห็นด้วย 🞎 3) อาจจะ 🞎 2) ไม่เห็นด้วย 🞎 1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ถ้าตอบ 2, 1 กรุณาระบุเหตุผล\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ มิฉะนั้นจะผ่านไปข้อต่อไปไม่ได้

1. **ท่านพึงพอใจต่อสภาพรถในวันส่งมอบ (เช่น ความสะอาด อุปกรณ์ครบตามที่แจ้ง)**

🞎 5) พอใจมาก 🞎 4) พอใจ 🞎 3) พอใช้ 🞎 2) ไม่พอใจ 🞎 1) ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ถ้าตอบ 2, 1 กรุณาระบุเหตุผล\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ มิฉะนั้นจะผ่านไปข้อต่อไปไม่ได้

1. **ท่านได้รับรถตรงตามวันที่ระบุในใบจองรถหรือไม่**

🞎 1) ใช่

🞎 2) ไม่ใช่ แต่ได้รับแจ้งเรื่องการเลื่อนวันส่งมอบรถ

🞎 3) ไม่ใช่ และไม่ได้รับแจ้งเรื่องการเลื่อนวันส่งมอบ

1. **พนักงานขายได้แนะนำเจ้าหน้าที่ฝ่ายศูนย์บริการที่จะดูแลท่านหลังการขายต่อไปหรือไม่**

🞎 1) แนะนำ 🞎 2) ไม่ได้แนะนำ 🞎 9) ไม่ทราบ/ไม่ระบุ

1. **โดยรวมแล้ว ท่านพึงใจต่อการส่งมอบรถอย่างไร**

🞎 5) พอใจมาก 🞎 4) พอใจ 🞎 3) พอใช้ 🞎 2) ไม่พอใจ 🞎 1) ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ถ้าตอบ 2, 1 กรุณาระบุเหตุผล\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ มิฉะนั้นจะผ่านไปข้อต่อไปไม่ได้

**(ส่วนที่ 5: ด้านการติดต่อหลังส่งมอบ)**

1. **หลังจากส่งมอบรถ พนักงานขายติดต่อท่านภายใน 7 วันหรือไม่**

🞎 1) ใช่ ต่อข้อ 16 🞎 2) ไม่ใช่ ต่อข้อ 17 🞎 9) ไม่ทราบ/ไม่ระบุ ต่อข้อ 17

1. **ท่านพึงพอใจต่อการติดต่อหลังส่งมอบรถนั้นอย่างไร**

🞎 5) พอใจมาก 🞎 4) พอใจ 🞎 3) พอใช้ 🞎 2) ไม่พอใจ 🞎 1) ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ถ้าตอบ 2, 1 กรุณาระบุเหตุผล\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ มิฉะนั้นจะผ่านไปข้อต่อไปไม่ได้

**(ส่วนที่ 6: ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานขาย)**

1. **โดยรวมแล้ว ท่านพึงพอใจต่อพนักงานขายอย่างไร**

🞎 5) พอใจมาก 🞎 4) พอใจ 🞎 3) พอใช้ 🞎 2) ไม่พอใจ 🞎 1) ไม่พอใจอย่างยิ่ง 🞎 9) ไม่ระบุ

ถ้าตอบ 2, 1 กรุณาระบุเหตุผล\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ มิฉะนั้นจะผ่านไปข้อต่อไปไม่ได้

**(ส่วนที่ 7: ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อผู้จำหน่ายฯ)**

1. **ท่านพึงพอใจต่อการบริการอย่างเป็นมิตรของผู้จำหน่ายฯ**

🞎 5) พอใจมาก 🞎 4) พอใจ 🞎 3) พอใช้ 🞎 2) ไม่พอใจ 🞎 1) ไม่พอใจอย่างยิ่ง 🞎 9) ไม่ได้รับบริการ

ถ้าตอบ 2, 1 กรุณาระบุเหตุผล\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ มิฉะนั้นจะผ่านไปข้อต่อไปไม่ได้

1. **ท่านพึงพอใจต่อการให้คำมั่นสัญญาหรือความรับผิดชอบต่อข้อตกลงของผู้จำหน่ายฯ (ได้รับสินค้าตามใบจอง ส่งมอบตรงเวลาตามที่ตกลงไว้)**

🞎 5) พอใจมาก 🞎 4) พอใจ 🞎 3) พอใช้ 🞎 2) ไม่พอใจ 🞎 1) ไม่พอใจอย่างยิ่ง 🞎 9) ไม่ได้รับบริการ

ถ้าตอบ 2, 1 กรุณาระบุเหตุผล\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ มิฉะนั้นจะผ่านไปข้อต่อไปไม่ได้

1. **ท่านพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้จำหน่ายฯ**

🞎 5) พอใจมาก 🞎 4) พอใจ 🞎 3) พอใช้ 🞎 2) ไม่พอใจ 🞎 1) ไม่พอใจอย่างยิ่ง 🞎 9) ไม่ได้รับบริการ

ถ้าตอบ 2, 1 กรุณาระบุเหตุผล\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ มิฉะนั้นจะผ่านไปข้อต่อไปไม่ได้

1. **โดยรวมแล้ว ท่านพึงพอใจในการซื้อรถคันนี้กับผู้จำหน่ายฯรายนี้อย่างไร**

🞎 5) พอใจมาก 🞎 4) พอใจ 🞎 3) พอใช้ 🞎 2) ไม่พอใจ 🞎 1) ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ถ้าตอบ 2, 1 กรุณาระบุเหตุผล\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ มิฉะนั้นจะผ่านไปข้อต่อไปไม่ได้

1. **ท่านจะแนะนำผู้จำหน่ายฯรายนี้ให้แก่ผู้อื่นหรือไม่**

🞎 5) แนะนำแน่นอน 🞎 4) แนะนำ 🞎 3) อาจจะ 🞎 2) ไม่แนะนำ 🞎 1) ไม่แนะนำแน่นอน

ถ้าตอบ 2, 1 กรุณาระบุเหตุผล\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ มิฉะนั้นจะผ่านไปข้อต่อไปไม่ได้

1. **ท่านให้ความสำคัญที่จะให้ผู้จำหน่ายฯรายนี้ดูแลท่านเท่านั้น ไม่ใช่ผู้จำหน่ายฯรายอื่น**

🞎 5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง 🞎 4) เห็นด้วย 🞎 3) อาจจะ 🞎 2) ไม่เห็นด้วย 🞎 1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ถ้าตอบ 2, 1 กรุณาระบุเหตุผล\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ มิฉะนั้นจะผ่านไปข้อต่อไปไม่ได้

1. **ถ้ามีโอกาสซื้อรถเมอร์เซเดส-เบนซ์อีกคันในอนาคต ท่านจะซื้อกับผู้จำหน่ายฯรายนี้**

🞎 5) ซื้อแน่นอน 🞎 4) ซื้อ 🞎 3) อาจจะ 🞎 2) ไม่ซื้อ 🞎 1) ไม่ซื้อแน่นอน

ถ้าตอบ 2, 1 กรุณาระบุเหตุผล\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ มิฉะนั้นจะผ่านไปข้อต่อไปไม่ได้

**(ส่วนที่ 8: ด้านการรับบริการหลังขาย)**

1. **ท่านจะนำรถไปเข้ารับบริการหลังการขาย (บำรุงรักษาตามระยะหรือทำงานซ่อม) ที่ไหน (CLI)**

🞎 1) ที่ผู้จำหน่ายฯที่ซื้อรถคันนี้มา

🞎 2) ที่ผู้จำหน่ายฯรายอื่น โปรดระบุชื่อผู้จำหน่ายฯ (drop-down dealers list + ยังไม่ทราบ)

🞎 3) ที่อู่นอก

🞎 9) อื่นๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **ตั้งแต่รับรถ ท่านเคยนำรถเข้าที่ศูนย์บริการดังกล่าวหรือไม่ (CLI)**

🞎 1) เคย หนึ่งครั้ง

🞎 2) เคย หลายครั้ง

🞎 3) ยังไม่เคย

**(ส่วนที่ 9: ข้อติชม/เสนอแนะ)**

1. **สุดท้ายนี้ ท่านมีข้อติชมหรือเสนอแนะเพิ่มเติมแก่ผู้จำหน่ายฯรายนี้หรือไม่**

🞎 1) ใช่ ระบุ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

🞎 2) ไม่ใช่

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**(การยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการวิจัย)**

“การสำรวจเสร็จสิ้นแล้ว ท่านยินยอมให้บริษัท เมอร์เซเดส-เบนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทในกลุ่มเดมเลอร์ ผู้จำหน่ายเมอร์เซเดส-เบนซ์อย่างเป็นทางการ และบริษัทอื่นที่ได้รับการมอบหมายจัดเก็บ ใช้ ประมวลผลซึ่งข้อมูลของท่านเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการหรือไม่”

🞎 ยินยอม

🞎 ไม่ยินยอม

**------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**(ยืนยันที่อยู่สำหรับจัดส่งของที่ระลึก)** **ไปที่ (บทจบ 3)**

“ทางบริษัทฯจัดส่งของที่ระลึกจากการตอบแบบสำรวจนี้ทางไปรษณีย์ภายใน 3 สัปดาห์ ตามที่อยู่ดังนี้”

*ชื่อ-นามสกุล*

*บ้านเลขที่ ชั้น อาคาร*

*ตรอก ซอย ถนน*

*แขวง/ตำบล เขต/อำเภอ*

*จังหวัด รหัสไปรษณีย์*

⭘ ยืนยัน 🖉 แก้ไข

**------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**(บทจบ 1)**

“ถ้าเช่นนั้น ทางบริษัทฯต้องขออภัยเป็นอย่างยิ่งที่รบกวนเวลาของท่าน ขอบพระคุณครับ/ค่ะ”*จบการสัมภาษณ์ ✍*

**(บทจบ 2)**

“ทางเราต้องขออภัยที่จะต้องขอจบการสำรวจเพียงเท่านี้ เนื่องจากทางบริษัทฯต้องการประเมินความพึงพอใจจาก**ผู้ที่มีประสบการณ์ซื้อโดยตรง** อย่างไรก็ดี ดิฉันขอขอบพระคุณท่านที่สละเวลาอันมีค่าที่ประสงค์จะร่วมให้ความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของเราค่ะ ขอบพระคุณค่ะ”*จบการสัมภาษณ์ ✍*

**(บทจบ 3)**

“ผม/ดิฉัน............ ในนามบริษัท เมอร์เซเดส-เบนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่สละเวลาอันมีค่า ให้ความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของเราให้ดียิ่งๆขึ้นไปครับ/ค่ะ สวัสดีครับ/ค่ะ”*จบการสัมภาษณ์ ✍*

**Thailand - CSI Interview Script (For newly purchased customers)**

**(Greeting)**

“Hello, I’m (name of tele-agent), I was assigned by Mercedes-Benz (Thailand) Company Limited. Since Mercedes-Benz would like to hear your opinion to continuously improve customer service quality, you are cordially invited to participate in a short interview regarding satisfaction towards services from (Dealer’s Name), authorized dealers. The survey will take about 5 minutes and after completing the survey, we’re glad to give a small souvenir to you. Are you convenient at this moment? ”

🞎 Yes Continue (Customer Validation)

🞎 No End conversation (Go to Ending 1)

**(Respondent Validation)**

First of all, kindly let me confirm your initial information as follows:-

Name-Surname \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Dealer Name \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Delivery Date \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Vehicle Model \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Salesperson \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Gender \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Age \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Did you have experience along purchase process of your new Mercedes-Benz?**

□ 1) I did go to B.

□ 2) I did, together with others go to B.

□ 3) I didn’t; someone else had. Fill in validate respondent info & go to (Ending 2)

1. **When you purchased your Mercedes-Benz car, did you replace with another Mercedes-Benz car in your household? (CLI)**

🞎 1) Yes

🞎 2) No, it replaced or added from another brand car in the household.

🞎 3) No, it was acquired as an additional Mercedes-Benz in the household.

🞎 4) No, it is the first car in my household.

1. **Some months ago you purchased this vehicle; do you still have this vehicle in your household? (CLI)**

🞎 1) Yes

🞎 2) No, the vehicle is no longer in the household.

🞎 3) No, this vehicle was never in the household.

1. **Are you the main user of this car? (CLI)**

🞎 1) Yes, I’m the main user.

🞎 2) No, another person is the main user.

**(Start the survey)**

**(Part 1: Showroom appearance & welcoming)**

1. **How satisfied were you with the showroom appearance?**

🞎 5) Very satisfied 🞎 4) Satisfied 🞎 3) Fair 🞎 2) Dissatisfied 🞎 1) Very dissatisfied 🞎 9) No statement

If rate 2 or 1, please reason \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Otherwise, it cannot go to the next question.

1. **How satisfied were you with the welcome you received?**

🞎 5) Very satisfied 🞎 4) Satisfied 🞎 3) Fair 🞎 2) Dissatisfied 🞎 1) Very dissatisfied 🞎 9) No statement

If rate 2 or 1, please reason \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Otherwise, it cannot go to the next question.

**(Part 2: Test drive)**

1. **Were you offered a test drive before making your purchase decision?**

🞎 1) Yes 🞎 2) No 🞎 9) I don’t know/no statement

1. **Did you take a test drive before making your purchase decision?**

🞎 1) Yes Go to Q6 🞎 2) No Go to Q5

1. **Why didn’t you take a test drive?** Go to Q7

□ 1) Desired model not available

□ 2) Desired motorization not available

□ 3) Desired date for test drive not feasible

□ 4) My dealer did not offer a test drive to me

□ 5) I was not interested in taking a test drive

□ 6) Other reasons:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **How satisfied were you with your test drive?**

🞎 5) Very satisfied 🞎 4) Satisfied 🞎 3) Fair 🞎 2) Dissatisfied 🞎 1) Very dissatisfied

If rate 2 or 1, please reason \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Otherwise, it cannot go to the next question.

**(Part 3: Finance/Leasing )**

1. **Did you choose a product from Mercedes-Bens Leasing Thailand?**

🞎 1) Yes go to Q8 🞎 2) No go to Q9

1. **How satisfied were you with the information on finance/leasing products provided by your salesperson?**

🞎 5) Very satisfied 🞎 4) Satisfied 🞎 3) Fair 🞎 2) Dissatisfied 🞎 1) Very dissatisfied

If rate 2 or 1, please reason \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Otherwise, it cannot go to the next question.

**(Part 4: Delivery process)**

1. **At delivery, who explained the vehicle features & controls of your new Mercedes-Benz to you?**

□ 1) My sales person go to Q10

□ 2) A product expert go to Q10

□ 3) No one explained the vehicle functions to me go to Q11

□ 9) I don’t remember/no statement go to Q11

1. **Did you feel sufficiently informed about the vehicle features & controls?**

🞎 5) Yes, definitely 🞎 4) Yes 🞎 3) Probably 🞎 2) Probably not 🞎1) No, definitely not

If rate 2 or 1, please reason \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Otherwise, it cannot go to the next question.

1. **How satisfied were you with the condition of the car at delivery?**

🞎 5) Very satisfied 🞎 4) Satisfied 🞎 3) Fair 🞎 2) Dissatisfied 🞎 1) Very dissatisfied

If rate 2 or 1, please reason \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Otherwise, it cannot go to the next question.

1. **Was your new car delivered on the date originally promised?**

🞎 1) Yes

🞎 2) No, but I was informed in time about the delay

🞎 3) No, and I was not informed in time about the delay

1. **How satisfied were you with the vehicle handover process overall?**

🞎 5) Very satisfied 🞎 4) Satisfied 🞎 3) Fair 🞎 2) Dissatisfied 🞎 1) Very dissatisfied

If rate 2 or 1, please reason \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Otherwise, it cannot go to the next question.

**(Part 5: Follow up after delivery)**

1. **Did your dealership contact you within 7 days after you took over the vehicle?**

🞎 1) Yes go to Q16 🞎 2) No go to Q17 🞎 9) I don’t know/ no statement go to Q17

1. **How satisfied were you with the customer care by your dealership after you took over the vehicle?**

🞎 5) Very satisfied 🞎 4) Satisfied 🞎 3) Fair 🞎 2) Dissatisfied 🞎 1) Very dissatisfied

If rate 2 or 1, please reason \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Otherwise, it cannot go to the next question.

**(Part 6: Overall satisfaction towards salesperson)**

1. **How satisfied were you with the salesperson overall?**

🞎 5) Very satisfied 🞎 4) Satisfied 🞎 3) Fair 🞎 2) Dissatisfied 🞎 1) Very dissatisfied 🞎 9) No statement

If rate 2 or 1, please reason \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Otherwise, it cannot go to the next question.

**(Part 7: Overall satisfaction towards the dealer)**

1. **How satisfied were you with dealer’s friendliness?**

🞎 5) Very satisfied 🞎 4) Satisfied 🞎 3) Fair 🞎 2) Dissatisfied 🞎 1) Very dissatisfied 🞎 9) Not applicable

If rate 2 or 1, please reason \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Otherwise, it cannot go to the next question.

1. **How satisfied were you with dealer’s keeping promises?**

🞎 5) Very satisfied 🞎 4) Satisfied 🞎 3) Fair 🞎 2) Dissatisfied 🞎 1) Very dissatisfied 🞎 9) Not applicable

If rate 2 or 1, please reason \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Otherwise, it cannot go to the next question.

1. **How satisfied were you with dealer’s ability to solve problems?**

🞎 5) Very satisfied 🞎 4) Satisfied 🞎 3) Fair 🞎 2) Dissatisfied 🞎 1) Very dissatisfied 🞎 9) Not applicable

If rate 2 or 1, please reason \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Otherwise, it cannot go to the next question.

1. **How satisfied were you with this dealer in overall?**

🞎 5) Very Satisfied 🞎 4) Satisfied 🞎 3) Fair 🞎 2) Dissatisfied 🞎 1) Very dissatisfied

If rate 2 or 1, please reason \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Otherwise, it cannot go to the next question.

1. **Would you recommend this dealer to your friends or acquaintances?**

🞎 5) Definitely yes 🞎 4) Yes 🞎 3) Maybe 🞎 2) No 🞎 1) Definitely no

If rate 2 or 1, please reason \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Otherwise, it cannot go to the next question.

1. **Is it important for you to buy at this dealership only?**

🞎 5) Definitely yes 🞎 4) Yes 🞎 3) Maybe 🞎 2) No 🞎 1) Definitely no

If rate 2 or 1, please reason \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Otherwise, it cannot go to the next question.

1. **Will you repurchase at this dealer again if you have a chance to buy more Mercedes-Benz car?**

🞎 5) Definitely yes 🞎 4) Yes 🞎 3) Maybe 🞎 2) No 🞎 1) Definitely no

If rate 2 or 1, please reason \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Otherwise, it cannot go to the next question.

**(Part 8: Overall satisfaction towards the dealer)**

1. **Where are you planning to have servicing and maintenance work carried out on your vehicle? (CLI)**

🞎 1) At the Mercedes-Benz dealership where I bought the vehicle

🞎 2) At another authorized Mercedes-Benz workshop, please note: (drop-down dealers list + I don’t know)

🞎 3) At an independent workshop

🞎 9) Other, please note: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Did you go to Mercedes-Benz workshop for inspection, maintenance, or repair work? (CLI)**

🞎 1) Yes, once.

🞎 2) Yes, several times.

🞎 3) No, never.

**(Part 9: Suggestion and comment)**

1. **Lastly, would you like to give any suggestions for improvement to this dealer?**

🞎 1) Yes: Please specify: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

🞎 2) No

**------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**(Consent of transferring data)**

Now you already completed all parts of this survey. Do you hereby consent that Mercedes-Benz (Thailand) Limited, Daimler Group of companies, Mercedes-Benz authorized dealers to collect, use, and evaluate your data for the purposes of service quality improvement?

🞎 Yes

🞎 No

**------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**(Postal address for sending SSI souvenir) go to (Ending 3)**

The souvenir will be delivered to you within 3 weeks. Please confirm the postal address below:-

*Name-Surname*

*House No., Building, Floor*

*Soi, Street, Road*

*Sub-district, District,*

*Province Postal code*

⭘ Confirm 🖉 Edit

**(Ending 1)**

"In that case, we do apologize to disturb you and hope you continue to enjoy driving your Mercedes-Benz.”

*End of interview ✍*

**(Ending 2)**

"In that case, we unfortunately cannot consider you for this survey. We are looking for Mercedes-Benz customers who have experienced in purchase process. Thank you for your patience. We hope you continue to enjoy driving your Mercedes-Benz.”

*End of interview ✍*

**(Ending 3)**

"On behalf of Mercedes-Benz (Thailand) Company Limited, I would like to thank you again for your valued time and useful opinion distribution for improvement of our future service quality. Good bye”.

*End of interview ✍*