



## CHECK-LIST DE ENTREGA VEÍCULO OKM (INSTRUÇÕES GERAIS PARA CONCESSIONÁRIA)

Olá, Vendedor(a)

A entrega do veículo é um momento muito especial para o cliente!

Lembre-se de **tratar nossos clientes como família** e também das nossas atitudes de encantamento Ford: **Confiar, Acolher, Respeitar e Encantar**.

Seu compromisso e atenção com todos os detalhes são muito importantes, demonstre todos os itens e diferenciais do veículo a ser entregue de forma clara, objetiva e transparente.

### CHECKLIST DE PREPARAÇÃO DO VEÍCULO – Antes da Entrega (Exclusivo Concessionária)

**Você é responsável por verificar pessoalmente, com 4h de antecedência da entrega do veículo, os seguintes itens:**

1. O veículo está limpo por dentro e por fora? ( )
2. O veículo não apresenta riscos ou qualquer outra avaria? ( )
3. Os acessórios foram instalados? ( )
4. O veículo está com pelo menos 10 litros de combustível? ( )
5. O manual do veículo está separado para entregar ao cliente? ( )
6. A chave principal e reserva estão separadas para entregar ao cliente? ( )
7. Toda documentação do veículo está separada para entregar ao cliente? ( )
8. O modem de conectividade do FordPass está provisionado? ( )
9. O carro ficou pronto para entrega 15 minutos antes do horário agendado com o cliente? ( )

### IMPORTANTE – Momento Memorável/Signature - Antes da Entrega (Exclusivo Concessionária)

Lembre-se de criar um **momento memorável/signature** para o cliente, como por exemplo:

- Coloque a chave do veículo em uma caixa decorativa e faça uma cerimônia para “entrega da chave”;
- Ofereça-se para “tirar uma foto” desse momento especial e pergunte ao cliente se você pode publicar nas redes sociais da concessionária para parabenizá-lo por sua nova aquisição.

### VANTAGENS FORD PRO

A linha Transit faz parte do portfólio Ford Pro, explique para o cliente as vantagens que acompanham na aquisição do veículo como:

- **Conectividade:** É uma aliada fundamental para trazer mais agilidade na assistência e manutenção e dados precisos para os indicadores de gestão da frota.
- **Serviços:** Clientes de veículos comerciais possuem prioridade na execução de serviços e no atendimento prioritário de peças.
- **Custo de Operação:** A Ford Pro monitora constantemente as principais variáveis de operação para dar o melhor retorno financeiro.

**FORMULÁRIO CHECK-LIST DE ENTREGA VEÍCULO OKM**



**TRANSIT**

**ESSE FORMULÁRIO PADRONIZA O PROCESSO DE ENTREGA DO VEÍCULO, PREENCHA E UTILIZE COM TODOS OS CLIENTES.**

**Momento Memorável a ser realizado pela concessionária no ato da entrega do veículo ao cliente:**

( ) CHAVE ( ) FOTO ( ) OUTRO: \_\_\_\_\_

**DADOS DO CLIENTE**

NOME DO CLIENTE:

CPF ou CNPJ:

CHASSI:

VERSÃO:

## CHECKLIST DE ENTREGA DO VEÍCULO

Avise ao cliente que a entrega com a explicação dos itens do veículo será realizada em aproximadamente 1 hora e 30 minutos.

**IMPORTANTE:** Caso a entrega não seja realizada pelo vendedor (a), apresente esse formulário ao entregador técnico.

Siga os itens abaixo para mostrar/indicar ao cliente cada item do veículo:

M = Minibus / F = Furgão / C = Chassi

ITENS	M	F	C	O QUE MOSTRAR
<b>Conforto e Conveniência</b>				
Alto-falantes e tweeters	X	X	X	Onde fica e como usar?
Apoio de braço para motorista	X	X	X	Como usar?
Ar-condicionado frontal e traseiro (se equipado)	X			Como usar?
Banco do motorista com ajuste de altura e lombar	X	X	X	Como usar?
Bancos de passageiros reclináveis (se equipado)	X			Onde fica e como usar?
Comandos de áudio no volante	X	X	X	Como usar?
Direção elétrica	X	X	X	Como usar?
Entradas USB para motoristas e passageiros	X	X	X	Onde fica e como usar?
Estribo lateral elétrico	X			Onde fica? Como usar? Como ativar / desativar?
Retrovisores externos com ajuste elétrico	X	X	X	Como usar?
Porta copos e garrafas	X	X	X	Onde fica e como usar?
Sensor de chuva	X			Onde fica e como usar? Como ativar e desativar?
Vidros Elétricos dianteiros com sistema de abertura / fechamento com um toque para cima / baixo	X	X	X	Como usar?
Volante com ajuste de altura e profundidade	X	X	X	Como usar?
<b>Segurança</b>				
AdvanceTrac®	X	X	X	O que é?
• Assistência em frenagens de emergência	X	X	X	Como funciona?
• Assistente de partidas em rampas	X	X	X	Como funciona?
• Controle adaptativo de carga	X	X	X	Como funciona?
• Controle eletrônico anti-capotamento	X	X	X	Como funciona?
• Controle eletrônico de estabilidade	X	X	X	Como funciona?
• Estabilização de vento lateral	X	X	X	Como funciona?
• Luz de emergência em frenagens bruscas	X	X	X	Como funciona?

Airbags frontais (2): motorista e passageiro	X	X	X		Onde fica? Como ativar / desativar?
Alerta de colisão	X				Como funciona?
Assistente de frenagem autônoma com detecção de pedestres	X				Como funciona?
Cinto de segurança de 3 pontos para passageiros	X				Onde fica e como usar?
Detector de fadiga	X				Como funciona?
Faróis de neblina dianteiro	X				Onde fica e como usar? Como ativar e desativar?
Luz de condução diurna	X	X	X		Onde fica e como usar? Como ativar e desativar?
Trava elétrica das portas	X	X	X		Como usar?
Travamento automático das portas	X	X	X		Como usar?
<b>Tecnologia</b>					
Assistente de permanência em faixa	X				Como funciona? Como ativar e desativar?
Câmera de ré	X	X			Como funciona? Como ativar e desativar?
Central Multimídia Sync Move	X	X	X		O que é?
• Comandos de voz em português	X	X	X		Como funciona?
• Conexão Android Auto / Apple Car Play	X	X	X		Como funciona?
• Conexão Bluetooth	X	X	X		Como funciona?
• Conexão Wifi	X	X	X		Como funciona?
• Rádio AM/FM	X	X	X		Como funciona?
Computador de bordo	X	X	X		Como usar?
ECOCoach - modos de condução	X	X	X		Como usar?
Piloto automático adaptativo	X				Como funciona? Como ativar e desativar?
Sensor de estacionamento traseiro	X	X			Como funciona? Como ativar e desativar?
Start & Stop	X	X	X		Como funciona? Como ativar e desativar?
<b>FordPass Connect: Conectividade via aplicativo FordPass - ITENS OBRIGATÓRIOS</b>					
Instalar no celular o aplicativo	X	X	X		Onde baixar o aplicativo?
Vantagens do aplicativo	X	X	X		Como conectar o carro ao celular via aplicativo?
Conectar o carro ao celular	X	X	X		Quais comandos e informações consigo dar e obter do carro?
Como restaurar as configurações de fábrica, caso necessário	X	X	X		Demonstrar na tela central multimídia
Relatório com Indicadores para o Negócio	X	X	X		Demonstrar como receber a informação
Agendamento Online de Serviços & Serviço Leva e Traz	X	X	X		Como realizar e principais benefícios

**Guia 360° - ITEM OBRIGATÓRIO**

Apresentar o Guia 360° mostrando um dos itens do veículo	X	X	X		Onde encontra – site Ford
--	---	---	---	--	---------------------------

\*Explique que os recursos de assistência ao motorista são complementares e não substituem a atenção, o julgamento e a necessidade de o motorista controlar o veículo.

**ENCERRAMENTO DA ENTREGA****Contato**

Informe ao cliente todas as opções de contato com a FORD:

- Vendedor (a)
- Gerente de Pós-Venda
- CAF (0800 703-3673)

**Pesquisa CVP**

Informe ao cliente que ele receberá uma pesquisa de satisfação no e-mail, em 3 dias úteis.

**PARA O CLIENTE RESPONDER**

1. O veículo foi entregue em perfeita condições físicas? ( ) SIM ( ) NÃO

Em caso negativo, indique o que está fora do padrão

---

**De acordo**

Assinatura do Cliente

---

**De acordo**

Assinatura do Vendedor (a) /ou Entregador Técnico