



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:

- Cubra o veículo com uma “capa” ou coloque um “laço” para promover o momento da “entrega do veículo”;
- 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.

FORMULÁRIO CHECK-LIST DE ENTREGA VEÍCULO OKM



MAVERICK LARIAT

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:

() CAPA () LAÇO () FOTO () OUTRO: _____

DADOS DO CLIENTE

NOME DO CLIENTE:

CPF ou CNPJ:

CHASSI:

CHECKLIST DE ENTREGA DO VEÍCULO

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

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:

ITENS		O QUE MOSTRAR
Externo		
Abertura elétrica do vidro traseiro		Onde ficam os comandos e como usar?
Abridores de garrafas		Onde ficam?
Caçamba inteligente "FlexBed" com compartimentos extra c/ trava e pontos de fixação		Onde fica e como usar?
Iluminação da caçamba		Onde ficam os comandos e como usar?
Ganchos de reboque dianteiros		Onde ficam e como usar?
Luzes de condução diurna (DTRL)		Como ligar e desligar essa função?
Estepe Full Size		Onde ficam e como usar?
Engate para reboque		Onde fica e como usar?
Retrovisores externos com ajuste elétrico		Onde ficam os comandos e como usar?
Interior		
Ajuste de altura e profundidade do volante		Onde fica e como usar?
Ar-condicionado automático digital de duas zonas		Onde ficam os comandos e como usar?
Tapetes emborrachados de fácil limpeza		Onde ficam e como usar?

Banco do motorista com ajuste elétrico de 8 posições		Onde ficam os comandos e como usar?
Banco traseiro bipartido e rebatível		Como usar?
Bancos traseiros com apoio de braço central e porta-copos integrado		Onde fica e como usar?
Bolso porta-revistas atrás dos bancos do motorista e passageiro		Como usar?
Console central com porta-objetos e apoio de braço		Como usar?
Iluminação ambiente		Onde ficam os comandos e como usar?
Porta-objetos sob o banco traseiro		Onde fica e como usar?
Segurança		
7 airbags (frontais, laterais dianteiros, cortinas e joelho motorista)		Onde ficam?
Controle eletrônico de estabilidade (ESC) e tração (TCS)		O que é?
Assistente de partida em rampas (HLA)		Como funciona? Como ativar e desativar?
Farol alto automático		Como funciona? Como ativar e desativar?
ISOFIX - Ganchos de fixação de cadeiras de crianças		Onde ficam?
Controle de descida em rampas (HDC)		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Alerta de colisão com aviso luminoso e sonoro no painel de instrumentos		Como funciona?
Assistente de frenagem autônoma (AEB) com detecção de pedestre		Como funciona?
Travamento elétrico das portas e caçamba		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Seletor de Marchas Rotativo		Como funciona? Em quais situações retorna para P automaticamente
TPMS - Sensor de monitoramento de pressão dos pneus		Onde é possível ver as mensurações?
Tecnologia		
Acendimento automático dos faróis		Onde ficam os comandos e como usar?
Câmeras traseira		Onde fica e como usar?
Chave com sensor de presença: acesso inteligente e partida sem chave (Ford Power)		Como funciona e com quais portas funciona (incluindo porta-malas)?
Entrada(s) USB		Onde ficam?
Freio de mão eletrônico		Como usar? Desbloqueia ao acelerar? Bloqueia ao colocar no P?
Auto-Hold		Onde ficam os comandos e como usar?
Painel de instrumentos analógico com visor TFT de 6.5" colorido		Como usar? Como selecionar as telas para acesso rápido?
Piloto automático		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
05 modos de condução - Normal, Escorregadio, Lama/Terra, Areia e Rebocar		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Tomada(s) 12 V		Onde ficam?
Tração AWD		Como funciona?

Android Auto ou Apple CarPlay		Como conectar e usar?
Bluetooth		Como conectar e usar?
Comandos de áudio e voz no volante		Onde estão e como funcionam?
Sistema de som com 06 alto-falantes		Onde estão os alto-falantes?
FordPass Connect: Conectividade via aplicativo FordPass - ITENS OBRIGATÓRIOS		
Instalar no celular o aplicativo		Onde baixar o aplicativo?
Vantagens do aplicativo		Como conectar o carro ao celular via aplicativo?
Conectar o carro ao celular		Quais comandos consigo dar ao carro. Quais informações consigo obter do carro
Como restaurar as configurações de fábrica, caso necessário		Demonstrar na tela central multimídia
Agendamento Online de Serviços & Serviço Leva e Traz		Como realizar e principais benefícios
Guia 360° - ITEM OBRIGATÓRIO		
Apresentar o Guia 360° mostrando um dos itens do veículo		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