



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



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:

CHASSI:

CHECKLIST DE ENTREGA DO VEÍCULO

Avisar ao cliente que a entrega com a explicação dos itens do veículo será realizada em aproximadamente 40 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:

ITENS		O QUE MOSTRAR
Externo		
Degrau de acesso à caçamba		Onde fica e como usar?
Tampa traseira com assistente de abertura e fechamento		Onde ficam os comandos e como usar?
Retrovisores externos rebatíveis com ajuste elétrico		Onde ficam os comandos e como usar?
Sistema de tratamento de emissões (Arla 32)		Onde fica o bocal de abastecimento / Intervalo de abastecimento.
Interior		

Volante com ajuste de altura e profundidade		Onde ficam os comandos e como usar?
Ar condicionado		Onde ficam os comandos e como usar?
Segurança		
Travamento automatico de portas		Onde ficam os comandos e como usar?
Piloto automático		Onde ficam os comandos e como usar?
Limitador de velocidade		Onde ficam os comandos e como usar?
Tecnologia		
Painel de instrumentos colorido de 8", configuráveis através de comandos no volante		Quais os recursos inclusos e como usar?
4 modos de condução selecionáveis – Normal, Eco, Rebocar/Transp, Escorregadio		Onde fica e como usar?
Sync 4 com tela touch screen		Quais os recursos inclusos e como usar?
Atualizações de software pela nuvem (OTA)		O que é e como funciona?
FordPass Connect: Connectividade via aplicativo FordPass		Itens Obrigatórios
Instalar no celular o aplicativo		Onde baixar o aplicativo?
Conectar o carro ao celular		Como conectar o carro ao celular via aplicativo?
Vantagens do aplicativo		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		O que é? Como funciona?

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