



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



F-150 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 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:

ITENS		O QUE MOSTRAR
Externo		
Faróis dianteiros e traseiros FULL LED	<input type="checkbox"/>	Onde ficam os comandos e como usar?
Luzes de condução diurna (DTRL)	<input type="checkbox"/>	Como usar?
Ganchos de reboque dianteiro	<input type="checkbox"/>	Onde ficam e como usar?
Retrovisores externos rebatíveis com ajuste elétrico	<input type="checkbox"/>	Onde ficam os comandos e como usar?
Engate para reboque	<input type="checkbox"/>	Onde fica e como usar?
Abertura/fechamento elétrico da porta da caçamba	<input type="checkbox"/>	Onde ficam os comandos e como usar?
Escada de acesso à caçamba	<input type="checkbox"/>	Onde fica e como usar?
Pontos e ganchos de fixação na caçamba	<input type="checkbox"/>	Onde ficam?
Iluminação da caçamba	<input type="checkbox"/>	Onde fica e como usar?
Tomada 110v - 400w da caçamba	<input type="checkbox"/>	Onde fica?
Interior		
Ajuste elétrico de altura e profundidade do volante com memória	<input type="checkbox"/>	Onde ficam os comandos e como usar?
Ajuste elétrico de pedais com memória	<input type="checkbox"/>	Onde ficam os comandos e como usar?
Banco do motorista com ajuste elétrico de 10 posições com memória	<input type="checkbox"/>	Onde ficam os comandos e como usar?

Ar-condicionado automático digital de duas zonas		Onde ficam os comandos e como usar?
Bancos dianteiros com aquecimento e refrigeração		Onde ficam os comandos e como usar?
Console central com porta-objetos e apoio de braço		Como usar?
Manopla do câmbio rebatível		Como usar?
Teto solar panorâmico		Onde ficam os comandos e como usar?
Iluminação ambiente		Onde ficam os comandos e como usar?
Compartimento com tranca sob o banco traseiro		Onde fica e como usar?
Bancos traseiros aquecidos		Onde ficam os comandos e como usar?
Banco traseiro bipartido e rebatível		Como usar?
Segurança		
8 airbags (frontais, laterais dianteiros, cortinas e joelhos)		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?
Controle automático em descidas (HDC)		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Farol alto automático		Como funciona? Como ativar e desativar?
ISOFIX - Ganchos de fixação de cadeiras de crianças		Onde ficam?
Alerta de colisão com aviso luminoso e sonoro no painel de instrumentos		Como funciona?
Assistente de frenagem autônoma (AEB) com detecção de pedestres		Como funciona?
Sensor de estacionamento dianteiro e traseiro		Como funciona?
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?
Câmera 360°		Onde ficam os comandos e como usar?
Câmeras: frontal, traseira e engate		Onde ficam os comandos e como usar?
Chave com sensor de presença: acesso inteligente e partida sem chave (Ford Power)		Como funciona e com quais portas funciona?
Entradas USB tipo A e tipo C		Onde ficam?
Tomadas 12 V		Onde ficam?
Tomadas 110v - 400w		Onde ficam?
Painel de instrumentos digital de 12"		Como usar? Como seleccionar as telas para acesso rápido?
8 modos de condução selecionáveis		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Seletor de Tração 4x4		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Diferencial traseiro bloqueante		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Sync 4 em Tela central multifuncional touch screen de 12"		Quais os recursos inclusos e como usar?
Pro Trailer assistente de reboque		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Piloto automático adaptativo com Stop & Go e centralização em faixa		Onde fica e como usar?
Assistente de permanência em faixa		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Sensor de chuva		Onde fica e como usar?
Freio de mão eletrônico		Onde fica e como usar?
Android Auto ou Apple CarPlay sem fio		Como conectar e usar?

Auto-Hold (Auxílio automático de freio)		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Manual do proprietário digital (Sync 4)		Como acessar?
B&O Premium Sound System com 8 alto-falantes, incluindo subwoofer		Onde estão os alto-falantes?
Iluminação externa 360°		Onde ficam os comandos e como usar?
Partida remota na chave		Como usar?
FordPass Connect: Connectividade 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