



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 adquiridos 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-O E UTILIZE-O 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

Avisar 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		
Fixações na borda da caçamba		Onde fica e como usar?
Tampa traseira com assistente de abertura, fechamento e trava elétrica		Onde ficam os comandos e como usar?
Retrovisores externos rebatíveis eletronicamente e com ajuste elétrico		Onde ficam os comandos e como usar?
Dois ganchos para reboque		Onde ficam e como usar?
Tomada 12V e 120V na caçamba		Como usar?
Interior		

Volante com ajuste de altura e profundidade		Onde ficam os comandos e como usar?
Paddle Shifters no volante		Como usar?
Ar condicionado automático e digital com controle individual de temperatura para motorista e passageiro		Onde ficam os comandos e como usar?
Sistema de som B&O Premium Sound com 8 Alto-Falantes		Onde fica e como usar?
Bancos dianteiros elétricos com 10 posições de ajuste		Onde ficam os comandos e como usar?
Carregador por Indução		Onde fica e como usar?
Cambio eletrônico (E-Shifter)		Como funciona?
Freio de mão eletrônico (EPB)		Como funciona?
Seletor de tração 4WD (2H, 4H, 4L, 4A) com diferenciais traseiro e dianteiro blocantes		Onde ficam os comandos e como usar?
Segurança		
Travamento automático de portas		Onde ficam os comandos e como usar?
Assistente Autônomo de frenagem (com detecção de pedestres) AEB		Como funciona?
Assistente Autônomo de frenagem em marcha ré (com detecção de pedestres)		Como funciona?
Assistente de permanência em faixa com centralização		Como funciona?
Assistente de manobras evasivas		Como funciona?
Assistente em cruzamentos com AEB		Como funciona?
Faróis em LED com tecnologia Matrix, ABL (Luz de curva ativa) e nivelamento automático		Como funcionam?
Lanternas traseiras Full-LED		Como funcionam?
Sistema de monitoramento de ponto-cego (BLIS)		Como funciona?
Alerta de tráfego cruzado em marcha ré		Como funciona?
Tecnologia		
Painel de instrumentos colorido de 12.4", configuráveis através de comandos no volante		Quais os recursos inclusos e como usar?
7 modos de condução selecionáveis (Normal, Esportivo, Escorregadio, Lama/Terra, Areia, Baja e Rock Crawl)		Onde fica e como usar?
My mode Raptor – Modo de condução personalizável ao gosto do condutor		Onde fica e como usar?
Amortecedor adaptativo Fox Live Valve com 3 modos de ajuste (Normal, Sport e Offroad)		Onde fica e como usar?
Sistema de escapamento ajustável com 4 modos (Normal, Sport, Silencioso e Baja)		Onde fica e como usar?
Volante com rigidez ajustável em 4 modos (Normal, Conforto, Sport e Offroad)		Onde fica e como usar?
Sync 4 com touch screen de 12"		Quais os recursos inclusos e como usar?
Câmera 360°		Onde fica e como usar?
Iluminação 360°		Onde fica e como usar?
Navegador Offroad		Onde fica e como usar?
Piloto automático adaptativo com Stop&Go		Onde ficam os comandos e como usar?
Piloto automático Offroad		Onde fica e como usar?
Park Assist		Onde fica o comando e como usar?
Interruptores auxiliares		Onde ficam 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