



**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



### MUSTANG GT PERFORMANCE

**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**

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 APRESENTAR
<b>Externo</b>	
Faróis dianteiros FULL LED	<input type="checkbox"/> Onde ficam os comandos e como usar?
Lanternas FULL LED	<input type="checkbox"/> Onde ficam os comandos e como usar?
Luzes de condução diurna (DTRL)	<input type="checkbox"/> Onde ficam?
Luzes de aproximação com projeção do Mustang	<input type="checkbox"/> Onde ficam? Como ativar e desativar?
Soleiras iluminadas	<input type="checkbox"/> Onde ficam os comandos e como usar?
Retrovisores externos com ajustes e rebatimento elétricos	<input type="checkbox"/> Onde ficam os comandos e como usar?
<b>Interior</b>	
Ajuste de altura e profundidade do volante	<input type="checkbox"/> Onde fica e como usar?

Ar-condicionado automático digital de duas zonas		Onde ficam os comandos e como usar?
Bancos do motorista e passageiro com ajustes elétricos		Onde ficam os comandos e como usar?
Banco traseiro bipartido e rebatível		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?
Abertura global de portas e vidros		Como usar?
Iluminação ambiente configurável		Onde ficam os comandos e como usar?
<b>Segurança</b>		
7 airbags (frontais, laterais dianteiros, cortinas e joelho para passageiro)		Onde ficam?
Controle eletrônico de estabilidade (ESC) e tração (TCS)		O que é? Como ativar e desativar?
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?
Piloto automático adaptativo com Stop & Go		Como funciona? Onde ficam os comandos?
Alerta de colisão com aviso luminoso e sonoro no painel de instrumentos		Como funciona? Onde ficam os comandos?
Assistente de frenagem autônoma (AEB) com detecção de pedestres		Como funciona? Onde ficam os comandos?
Assistente de manobras evasivas		Como funciona? Onde ficam os comandos?
Assistente de permanência e centralização em faixa		Como funciona? Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
TPMS - Sensor de monitoramento de pressão dos pneus		Como funciona? Onde ficam os comandos?
<b>Tecnologia</b>		
Acendimento automático dos faróis		Onde ficam os comandos e como usar?
Câmera de ré		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)?
Direção elétrica ajustável (conforto, normal e esporte)		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Entrada(s) USB		Onde ficam?
Escapamento duplo com quatro ponteiras cromadas de 3,5" e ajuste de válvula ativo		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Modos de Condução Base (Normal, Esportivo, Pista e Pista Drag)		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
06 Perfis de condução personalizáveis		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Modos de Direção (Normal, Esportivo e Conforto)		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Modos de Escapamento (Normal, Esportivo, Pista e Silencioso, com horário programável)		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Modos de Suspensão (Normal, Esportivo, Pista e Pista Drag)		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Painel de instrumentos digital de 12,4"		Como usar?
Track Apps		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?

Drift Brake – Freio de Drifting		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Linke Lock – Aquecimento dos pneus traseiros		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Sensor de chuva		Onde fica e como usar?
Tomadas 12 V		Onde ficam?
Android Auto ou Apple CarPlay sem fio		Como conectar e usar?
Bluetooth		Como conectar e usar?
Comandos de áudio e voz no volante		Onde estão e como funcionam?
Navegador GPS		Como acessar e manusear?
B&O Premium Sound System com 12 alto-falantes, incluindo subwoofer		Onde estão os alto-falantes?
<b>FordPass Connect: Conectividade via aplicativo FordPass - ITENS OBRIGATÓRIOS</b>		
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
<b>Guia 360° - ITEM OBRIGATÓRIO</b>		
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