



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 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



NOVO FORD TERRITORY

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 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
Design Externo		
Retrovisores externos com ajuste elétrico		Onde ficam os comandos e como usar?
Retrovisores externos rebatíveis eletronicamente		Onde ficam os comandos? Como ligar e desligar essa função na central multimídia?
Faróis com temporizador (Follow me home)		Onde ficam os comandos e como usar?
Luzes de condução diurna em LED		Como ligar e desligar essa função na central multimídia?
Faróis de neblina dianteiros e traseiros		Onde ficam os comandos e como usar?
Teto solar panorâmico elétrico		Onde ficam os comandos e como usar?
Luzes de aproximação nos retrovisores		Como ligar e desligar essa função na central multimídia?
Porta-malas elétrico com função “mãos livres” e configuração do ângulo de abertura		Como habilitar a função na central multimídia? Como usar a função? Onde fica o botão dentro do veículo e como usar?
Interior		
Vidros elétricos com abertura e fechamento com um toque para cima/baixo (dianteiros/traseiros)		Como usar?
Fechamento global de portas, vidros e teto solar		Como usar? Como ligar e desligar essa função na central multimídia?
Ajuste manual do volante em 4 posições		Como usar?

Banco do motorista com ajuste elétrico de 10 posições		Como usar?
Banco do passageiro com ajuste elétrico de 4 posições		Como usar?
Assentos dianteiros com ventilação		Como ligar e desligar essa função na central multimídia?
Banco traseiro bipartido e rebatível		Como usar?
Console central com porta-objetos e descanso-braço		Como usar?
Bancos traseiros com apoio de braço central e porta-copos integrado		Onde fica e como usar?
Ar-condicionado automático digital dual zone com saída para os bancos traseiros		Onde ficam os comandos e como usar o dual zone?
Luzes traseiras de leitura		Como usar?
Luz ambiente em LED (Luz de Boas Vindas) com configurável (tempo de luz acesa)		Como configurar essa função na central multimídia?
Segurança		
6 airbags (frontais, laterais e cortina)		Onde ficam?
Espelho retrovisor interno eletrocromico		Quando essa tecnologia é útil?
TPMS - Sensor de monitoramento de pressão dos pneus		Onde verificar a pressão dos pneus (aplicativo e painel)?
Assistente de partida em rampas (HLA)		Para que serve e onde desativar?
Controle de Descida em Rampa (HDC)		Para que serve e onde desativar?
Controle eletrônico de estabilidade (ESC) e tração (TCS)		Utilidade desses itens
Sistema de alerta de colisão e frenagem autônoma de emergência (AEB)		Utilidade desse item e deixar claro que essas tecnologias são semiautônomas*
Sistema de monitoramento de ponto-cego (BLIS)		Utilidade desse item, como desativar na tela central e deixar claro que essas tecnologias são semiautônomas*
Alerta de Tráfego Cruzado		Utilidade desse item, como configurar na tela central multimídia e deixar claro que essas tecnologias são semiautônomas*
Sistema de aviso de saída e permanência de faixa		Utilidade desse item, como ativar no painel central e deixar claro que essas tecnologias são semiautônomas*
Tecnologia		
Acendimento automático dos faróis		Onde ficam os comandos?
Chave com sensor de presença: acesso inteligente e partida sem chave - Ford Power		Como usar e configurar na tela central?
Painel de instrumentos digital com tela HD de 12.3" configurável		Como configurar com suas preferências?
Câmera de ré		Como usar?
Carregamento de celular por indução		Como usar e como ativar na tela central multimídia?
Sensor de estacionamento traseiro e dianteiro		Como usar e desativar?
Sistema de estacionamento automático		Como usar, onde ativar e o que faz?

Câmera 360º com Bird-Eye View		Como ativar quando estiver no P? Como ela ativa sozinha ao monobrar? Como ativar ao manobrar? Como configurar visualizações 2D e 3D?
Piloto automático adaptativo com Stop and Go		Como usar? Como configurar? Deixar claro que essas tecnologias são semiautônomas*
Modos de Condução		Como usar? Como configurar? Onde está o atalho na tela central?
Sensor de chuva		Como usar?
Infotainment (Central Multimídia)		
Bluetooth		Como configurar?
Entradas USB frontais (dados + carregamento)		Onde está?
Entradas USB frontais (carregamento)		Onde estão?
Entrada USB traseira (carregamento)		Onde está?
Apple CarPlay e Android Auto sem fio		Como configurar?
Comandos de áudio e voz no volante		Como usar?
Tela multimídia touch screen HD de 12.3"		Como usar? Quais comandos ou funções estão disponíveis? Quais atalhos estão disponíveis?
8 alto-falantes		Onde ficam?
FordPass: Experiências via aplicativo FordPass - ITENS OBRIGATÓRIOS		
Instalar no celular o aplicativo		Onde baixar o aplicativo?
Funções disponíveis ao cliente pelo aplicativo		Quais funções são possíveis realizar?
Suporte disponíveis pelo aplicativo		Quais opções de suporte Ford estão disponíveis?
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