



**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



### BRONCO SPORT

**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 MOSTRAR
<b>Externo</b>	
Abertura do vidro traseiro independente (Flip up glass)	Como usar?
Abridor de garrafas	Onde fica?
Faróis de neblina dianteiros em LED (Auxiliares em curvas)	Onde ficam os comandos e como usar?
Ganchos de reboque dianteiros	Onde ficam e como usar?
Luzes de condução diurna (DTRL)	Como ligar e desligar essa função?
Refletores externos direcionáveis	Onde ficam os comandos e como usar?
Retrovisores externos com ajuste elétrico	Onde ficam os comandos e como usar?
Teto solar elétrico	Onde ficam os comandos e como usar?
<b>Interior</b>	
Ajuste de altura e profundidade do volante	Onde fica e como usar?
Ar-condicionado automático digital de duas zonas com saída para os bancos traseiros	Onde ficam os comandos e como usar?
Assoalho emborrachado de fácil limpeza	Onde ficam e como usar?
Banco do motorista com ajuste elétrico de 8 posições	Onde ficam os comandos e como usar?
Banco traseiro bipartido e rebatível	Como usar?
Bancos dianteiros com aquecimento	Onde ficam os comandos e como usar?

Bancos traseiros com apoio de braço central e porta-copos integrado		Onde fica e como usar?
Bolso porta-revistas com zíper e tiras de fixação atrás dos bancos do motorista e passageiro		Como usar?
Console central com porta-objetos e apoio de braço		Como usar?
Fechamento global de portas e vidros		Como usar?
Porta-objetos sob o banco traseiro		Onde fica e como usar?
Sistema de gerenciamento de carga com 05 posições diferentes		Onde fica e como usar?
<b>Segurança</b>		
9 airbags (frontais, laterais dianteiros, laterais traseiros, cortinas e joelho motorista )		Onde ficam?
Controle eletrônico de estabilidade (ESC) e tração (TCS)		O que é?
Assistente de manobras evasivas		Como funciona?
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 off-road (Trail Control)		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Alerta de colisão com aviso luminoso e sonoro no painel de instrumentos		Como funciona?
Assistente de frenagem autônoma (AEB) com detecção de pedestre		Como funciona?
Sistema de monitoramento de ponto-cego (BLIS)		Onde fica? Como usar? Como ativar / desativar?
Assistente de permanência e centralização em faixa		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
TPMS - Sensor de monitoramento de pressão dos pneus		Onde é possível ver as mensurações?
<b>Tecnologia</b>		
Acendimento automático dos faróis		Onde ficam os comandos e como usar?
Câmeras frontal e traseira 180°		Onde fica e como usar?
Carregador por indução		Onde fica? Como usar? Como ativar / desativar?
Chave com sensor de presença: acesso inteligente e partida sem chave (Ford Power)		Como funciona e com quais portas funciona (incluindo porta-malas)?
Diferencial traseiro bloqueante		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Entrada(s) USB		Onde ficam?
Freio de mão eletrônico		Como usar? Desbloqueia ao acelerar? Bloqueia ao colocar no P?
Painel de instrumentos analógico com visor TFT de 6.5" colorido		Como usar?
Piloto automático adaptativo (ACC) com Stop and Go		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Piloto automático off-road (Trail Control)		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Reconhecimento de sinais de trânsito		Onde ficam as leituras e como usar?
Seletor com 07 tipos de terreno (G.O.A.T. Modes) - Normal, Eco, Escorregadio, Esportivo, Lama/Terra, Areia, Rock Crawl		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?

Sensor de chuva		Onde fica e como usar?
Sensor de estacionamento traseiro		Onde fica e como usar? Como ativar e desativar?
Tomada(s) 110 V		Onde ficam?
Tomada(s) 12 V		Onde ficam?
Tração 4x4		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Vetorização de torque		Como funciona?
Android Auto ou Apple CarPlay		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 10 alto-falantes e subwoofer		Onde estão os alto-falantes?
<b>FordPass Connect: Connectividade 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