



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 MACH-1

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 APRESENTAR
Externo		
Faróis dianteiros FULL LED		Onde ficam os comandos e como usar?
Lanternas traseiras em LED		Onde ficam os comandos e como usar?
Luzes de condução diurna (DTRL)		Como usar?
Luzes de aproximação com projeção do Mustang		Onde ficam?
Soleiras iluminadas		Onde ficam os comandos e como usar?
Retrovisores externos com ajuste elétrico		Onde ficam os comandos e como usar?
Interior		
Ajuste de altura e profundidade do volante		Onde fica e como usar?
Ar-condicionado automático digital de duas zonas		Onde ficam os comandos e como usar?
Banco do motorista com ajuste elétrico de 6 posições		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?
Fechamento global de portas e vidros		Como usar?

Iluminação ambiente		Onde ficam os comandos e 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?
Farol alto automático		Como funciona? Como ativar e desativar?
ISOFIX - Ganchos de fixação de cadeiras de crianças		Onde ficam?
Piloto automático		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 pedestres		Como funciona?
Assistente de permanência em faixa		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
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 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 4,5" e ajuste de válvula ativo		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Track Apps (Métricas de desempenho, 0-100 km/h, Tempo de volta, Line Lock etc.)		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Modos de Condução (normal, neve/molhado, esportivo, esportivo +, pista, drag e my mode)		Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Painel de instrumentos digital de 12"		Como usar?
Piloto automático		Onde fica e como usar?
Sensor de chuva		Onde fica e como usar?
Tomadas 12 V		Onde ficam?
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 com 12 alto-falantes, incluindo subwoofer		Onde estão os alto-falantes?
FordPass Connect: Conectividade 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