



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 carga / autonomia suficiente para que o cliente chegue ao seu ponto de recarga? | () |
| 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-E

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 FULL LED		Onde ficam os comandos e como usar?
Luzes de condução diurna (DTRL)		Como usar?
Luzes de aproximação com projeção do Mustang		Onde ficam? Em quais condições serão acionadas?
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?
Ajustes do banco do motorista e retrovisores externos com memória		Como salvar memórias /perfis?
Bancos do motorista e passageiro 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?
Console central com porta-objetos e apoio de braço	Como usar?
Fechamento global de portas e vidros	Como usar? Como configurar?
Iluminação ambiente configurável	Onde ficam os comandos e como usar?
Segurança	
9 airbags (dianteiros, laterais dianteiros, laterais traseiros, cortinas e joelho motorista)	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?
Alerta de colisão frontal	Como funciona?
Assistente de frenagem autônoma (AEB) com detecção de pedestres / ciclista	Como funciona?
Assistente de permanência e centralização em faixa	Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Assistente de manobras evasivas	Como funciona?
Farol alto automático	Como funciona? Como ativar e desativar?
ISOFIX - Ganchos de fixação de cadeiras de crianças	Onde ficam?
Piloto automático Adaptativo (ACC) com Stop & Go	Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Sistema de monitoramento de ponto cego (BLIS) com alerta de tráfego cruzado	Como funciona? Como configura som do BLIS?
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?
Abertura das portas por código sem chave (Keypad)	Onde ficam os comandos e como usar?
Abertura eletrônica automática do porta-malas (Hands Free Liftgate)	Como usar? Como habilitar na tela multimídia?
Abertura eletrônica das portas (E-Latch)	Onde ficam os comandos e como usar?
Assistente de estacionamento	Onde ficam os comandos e como usar?
Câmera 360°	Onde fica e como usar?
Carregador de celular por indução	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)?
Entradas USB tipo A e tipo C	Onde ficam?
Modos de Condução (Whisper, Engage e Unbridle)	Onde ficam os comandos? Como e quando usar?
Painel de instrumentos digital de 10,2"	Como usar?
Tela central multifuncional touch screen de 15.5"	Como usar? Quais funções estão disponíveis?
Tomadas 12V traseira	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 10 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
Funcionalidades de recarga de bateria de alta voltagem disponíveis: acompanhamento de recarga, agendamento de recarga	Onde verificar? Como usar?
Funcionalidades de como localizar carregadores públicos	Onde verificar? Como usar? Como utilizar os filtros? Como verificar disponibilidade?
Funcionalidades de partida e conforto – pré-condicionamento da bateria de alta voltagem, climatização da cabine e configuração de carga máxima por localidade.	Onde verificar? Como usar?
Funcionalidades de status do veículo: localização, pressão dos pneus, nível da bateria de alta voltagem, hodômetro, autonomia, acionamento do alarme)	Onde verificar? Como usar?
Funcionalidades de comandos remotos: partida remota (agendada ou não), acionamento do ar condicionado, travamento e destravamento do veículo)	Onde verificar? Como usar?
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
INSTRUÇÕES AO CLIENTE NO MOMENTO DA ENTREGA – EXCLUSIVO MACH-E	
1) Instruir o cliente a respeito do carregamento do veículo	- realizar uma simulação de como carregar o veículo utilizando o Ford Mobile Wall Box
1.1) Instruir o cliente a respeito das vantagens de se ter um ponto de recarga residencial	- lembrar o cliente a respeito das vantagens do carregamento residencial - ofertar a visita técnica de um de nossos parceiros instaladores caso a mesma ainda não tenha sido realizada
2) Instruir o cliente a respeito das necessidades especiais para reboque do veículo.	- o veículo só deve ser rebocado em um veículo plataforma - o veículo não pode ser rebocado sendo “arrastado”, ou seja, com somente duas rodas no chão
3) Instruir o cliente como realizar o içamento do veículo. Direcionar o cliente a acionar o Ford Assistance para ajuda caso tenha dúvidas.	- mostrar ao cliente as marcações embaixo do carro para posicionamento do macaco e/ou elevador para içamento do veículo - instruir o cliente a solicitar o Ford Assistance em caso de dúvidas.

4) Instruir o cliente a respeito da garantia da bateria de alta voltagem (TMK)	- instruir o cliente como adicionar a data de validade na central multimídia do veículo e para o que serve esta informação
*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