



Concessionária

**MUNICÍPIO DE VISTA GAÚCHA- RS****PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2026****-PROPOSTA-**

Empresa: <b>Cordial Distribuidora de Automóveis Ltda</b>		Fone: (54) 3522-0303		
Endereço: <b>AV 7 DE SETEMBRO 2.100</b>		Bairro: CENTRO		
CNPJ: <b>85.102.549/0002-20</b> Inscr.Est:039/0130842		enio@grupocordial.com.br		
DATA: 05/05/2026		CEL-54-99974-9180 -ENIO		
ÍTE M	QUA NT	ESPECIFICAÇÃO	PREÇOS	
			UNITÁRIO	TOTAL
01	01	<b>VEÍCULO VAN DE CARGA, MARCA FIAT, MODELO DUCATO TETO ALTO MAXICARGO 13 METROS CÚBICOS DE CARGA, ANO 2025 MODELO 2026 COM MOTOR TURBO DIESEL DE 140 CVS CAMBIO MANUAL DE 06 (SEIS) MARCHAS A FRENTE E UMA A RÉ.</b> <b>Itens de Série:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•Ano-Modelo2025/ 2026</li><li>•AdBlue Uréia, catalizador redutor seletivo (SCR) e filtro particulado (DPF)</li><li>•Airbag duplo (motorista e passageiro)</li><li>•Alavanca de Câmbio no painel</li><li>•Alerta do cinto de segurança do motorista e passageiro dianteiro</li><li>•Alternador (220A)</li><li>•Antena no teto</li><li>•Apoios de cabeça nos bancos dianteiros</li><li>•Ar condicionado</li><li>•Aviso sonoro de ré para pedestres</li><li>•Banco do Motorista com apoio de braço</li><li>•Banco do motorista com regulagem de altura</li><li>•Banco do passageiro biposto</li><li>•Banco Motorista c/ ajuste lombar</li></ul>	R\$291.900,00	R\$291.900,00

Cordial Distribuidora de Automóveis Ltda

Rua Tancredo de Almeida Neves, 1452 - Jardim Europa  
Concórdia - SC . CEP: 89700-000  
Tel.: (49) 3301-1600  
Fax.: (49) 3301-1601  
[www.cordialfiat.com.br](http://www.cordialfiat.com.br)

Cordial Distribuidora de Automóveis Ltda

Av. Sete de Setembro , 2.100 - Centro  
Erechim - RS . CEP: 99700-000  
Tel.: (54) 3522-0303  
Fax.: (54) 3522-0303  
[www.cordialfiat.com.br](http://www.cordialfiat.com.br)



Concessionária

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bancos revestidos em tecido</li><li>• Barra de proteção nas portas dianteiras</li><li>• Brake-light</li><li>• Cambio manual de 6 velocidades</li><li>• Chave canivete com Fiat Code e telecomando para abertura das portas, vidros e porta-malas</li><li>• Chave tipo canivete com telecomando</li><li>• Cintos de segurança retráteis de 3 pontos</li><li>• Computador de Bordo (distância, consumo médio, consumo instantâneo, autonomia)</li><li>• Console central com porta-objetos e porta-copos</li><li>• Conta-giros</li><li>• Desembaçador com ar quente</li><li>• Direção elétrica</li><li>• Entrada USB carregamento de dispositivos no painel</li><li>• ESP (Electronic Stability Program)</li><li>• Espelho retrovisor com comando elétrico</li><li>• Faróis com regulagem elétrica de altura</li><li>• Fiat Connect///Me - Serviços Conectados</li><li>• Freios a disco nas 4 rodas</li><li>• Freios com ABS, ESC (Controle de Estabilidade), EBD (Corretor de frenagem), ASR (Controle anti-derrapagem) e Hill Holder (sistema ativo freio com controle eletrônico que auxilia nas arrancadas do veículo em subidas)</li><li>• Frisos laterais</li><li>• Ganchos para amarração de carga</li><li>• GSI - Indicador Troca Marchas no Painel</li><li>• Hodometro digital</li><li>• LAC (Controle adaptativo de Carga)</li><li>• Luz diurna de segurança - Daytime running lights (DRL)</li><li>• Luz interna na cabine com temporizador</li><li>• Mesa Multifuncional (porta copo e apoio notebook)</li></ul>	
--	---	--

Cordial Distribuidora de Automóveis Ltda

Rua Tancredo de Almeida Neves, 1452 - Jardim Europa  
Concórdia - SC . CEP: 89700-000  
Tel.: (49) 3301-1600  
Fax.: (49) 3301-1601  
[www.cordialfiat.com.br](http://www.cordialfiat.com.br)

Cordial Distribuidora de Automóveis Ltda

Av. Sete de Setembro, 2.100 - Centro  
Erechim - RS . CEP: 99700-000  
Tel.: (54) 3522-0303  
Fax.: (54) 3522-0303  
[www.cordialfiat.com.br](http://www.cordialfiat.com.br)



Concessionária

	<ul style="list-style-type: none"><li>•Moldura de proteção nas caixas de roda</li><li>•Motor Multijet 2.2 Turbo Diesel</li><li>•Para-choques na cor preta</li><li>•Parede divisória sem janela</li><li>•Piloto Automático com limitador de velocidade</li><li>•Porta lateral corredeira</li><li>•Portas traseiras com abertura de 270º</li><li>•Predisposição para som (alto falantes, Tweeters e antena)</li><li>•Proteção da parede lateral do compartimento de carga</li><li>•Radio 5" touch screen</li><li>•Relógio digital</li><li>•Reparo aerodinamico</li><li>•Repetidores de Seta no retrovisor</li><li>•Rodas em aço estampado com Pneus 225/75 R16</li><li>•Sensor de estacionamento traseiro</li><li>•Sistema Start &amp; Stop</li><li>•Suspensões traseiras de folha dupla</li><li>•TPMS (sensor de pressão dos pneus)</li><li>•TPMS (sistema de monitoramento pressão dos pneus)</li><li>•Travas elétricas + Trava automática das portas a 20 km/h</li><li>•Válvula antirefluxo de combustível</li><li>•Vidros climatizados verdes</li><li>•Vidros elétricos dianteiros</li><li>•Volante com regulagem de profundidade.</li></ul> <p><b>•DEMAIS CONDIÇÕES CONFORME EDITAL</b></p> <p><b>GARANTIA 12 MESES SEM LIMITE DE QUILOMETRAGEM</b></p>		
			<b>291.900,00</b>

Cordial Distribuidora de Automóveis Ltda

Rua Tancredo de Almeida Neves, 1452 - Jardim Europa  
Concórdia - SC . CEP: 89700-000  
Tel.: (49) 3301-1600  
Fax.: (49) 3301-1601  
[www.cordialfiat.com.br](http://www.cordialfiat.com.br)

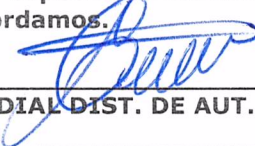
Cordial Distribuidora de Automóveis Ltda

Av. Sete de Setembro , 2.100 - Centro  
Erechim - RS . CEP: 99700-000  
Tel.: (54) 3522-0303  
Fax.: (54) 3522-0303  
[www.cordialfiat.com.br](http://www.cordialfiat.com.br)



Concessionária

Valor por extenso (Duzentos e noventa e um mil e novecentos reais)

	<p>Propomos o fornecimento do veículo mencionado, sob as condições gerais e específicas indicadas neste formulário, com as quais concordamos.</p> <p></p> <p>_____ CORDIAL DIST. DE AUT. LTDA.</p>

85 102 549 / 0002 - 20

**CORDIAL**  
DISTRIBUIDORA DE AUTOMÓVEIS LTDA.

AVENIDA SETE DE SETEMBRO, 2100  
CENTRO - CEP 99 700-000

ERECHIM-RS

Cordial Distribuidora de Automóveis Ltda

Rua Tancredo de Almeida Neves, 1452 - Jardim Europa  
Concórdia - SC . CEP: 89700-000  
Tel.: (49) 3301-1600  
Fax.: (49) 3301-1601  
[www.cordialfiat.com.br](http://www.cordialfiat.com.br)

Cordial Distribuidora de Automóveis Ltda

Av. Sete de Setembro , 2.100 - Centro  
Erechim - RS . CEP: 99700-000  
Tel.: (54) 3522-0303  
Fax.: (54) 3522-0303  
[www.cordialfiat.com.br](http://www.cordialfiat.com.br)



# GUIA ENTREGA — IMPECÁVEL

**FIAT**



# ÍNDICE

INTRODUÇÃO	03
DIANTEIRA	06
LATERAL DIREITA	12
TRASEIRA	15
LATERAL ESQUERDA	21
INTERIOR	24
PARA FECHAR	33



CLIQUE PARA NAVEGAR



# INTRODUÇÃO

## SOBRE ESTE GUIA

O presente Guia de Entrega que você, profissional da rede de concessionárias FIAT, tem em mãos, visa ajudá-lo(a) a realizar uma entrega memorável, daquelas dignas de o cliente elogiar e agradecer. Longe de cobrir todos os aspectos envolvidos nesta etapa tão importante na Jornada do Cliente, o Guia foca a entrega em si, abordando os principais conteúdos do FIAT Ducato, trabalhando seus aspectos fundamentais sob o ponto de vista do usuário.



## A IMPORTÂNCIA DA ENTREGA

Muito já foi dito sobre a importância da Entrega, mas não custa repetir: é um momento fundamental, especialmente para aqueles que utilizam veículos de uso profissional, afinal, o uso correto interfere diretamente na produtividade e na rentabilidade do negócio, além de ser determinante para a satisfação desses clientes. Assim, ela merece todo o cuidado e atenção de nossa parte.

A qualidade do processo de entrega responde por:

**22%** na satisfação global do cliente

Fonte: JD Power, 2019



**SEQUÊNCIA  
LÓGICA  
E FOCO  
NO FOCO  
DO CLIENTE**

**Pontos imprescindíveis na entrega**

Na entrega, seguir uma sequência lógica é um dos pontos fundamentais para esta ser memorável. De acordo com o preconizado nos processos de vendas desenvolvidos pela área Network Standards, iniciar pela dianteira do veículo possibilita ao proprietário uma visão panorâmica, interessante e convidativa para todos os aspectos a serem percorridos. Assim, a sequência recomendada é:

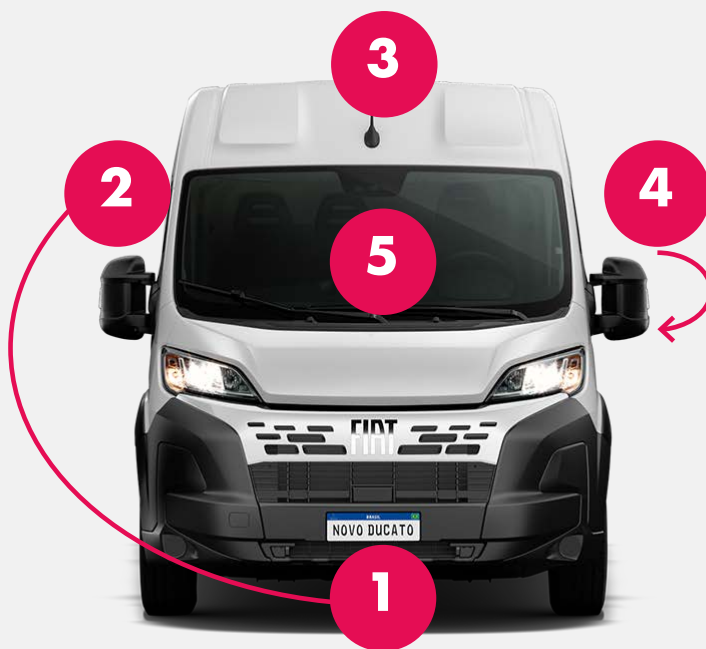
**1. Dianteira**

**2. Lateral direita**

**3. Traseira**

**4. Lateral esquerda**

**5. Interior**



Outro ponto fundamental, que deve ser conjugado com a sequência lógica da entrega, é nortear o seu foco, o do responsável pela entrega, no foco do cliente. Em outras palavras, perceber necessidades, desejos e expectativas do cliente e trabalhar estes com afinco durante as explorações.





## Manuais

Não é possível realizar uma entrega memorável sem uma leitura atenta, exploratória e crítica dos manuais - todos - que acompanham o veículo. Para esse ponto, não há plano alternativo. Assim, estude-os com dedicação.



## Materiais de apoio

Conforme falamos, este Guia foca os conteúdos do FIAT Ducato, sugerindo uma sequência de abordagem de itens e apontando dicas complementares aos aspectos abordados. Assim, é imprescindível lançar mão de outros materiais de apoio ao Guia que cobrem toda a entrega. Vale o destaque para:

- Condições para uma entrega bem sucedida - Network Standards, que cobrem todas as etapas da entrega.
- Formulário Roteiro de Entrega.
- Guia Prático para a Entrega Impecável.
- Há vários programas de treinamento sobre Entrega disponíveis na plataforma de treinamento LIS.





## Pontos-chave **DIANTEIRA**

- 1 Abertura, Sustentação e Fechamento do Capô.
- 2 Reservatórios, Bocais e Tampas no Vão-Motor.
- 3 Bateria.
- 4 DRLs – Luzes Diurnas de Rodagem.
- 5 Faróis com Regulagem Elétrica.



# 1.

## Abertura, Sustentação e Fechamento do Capô

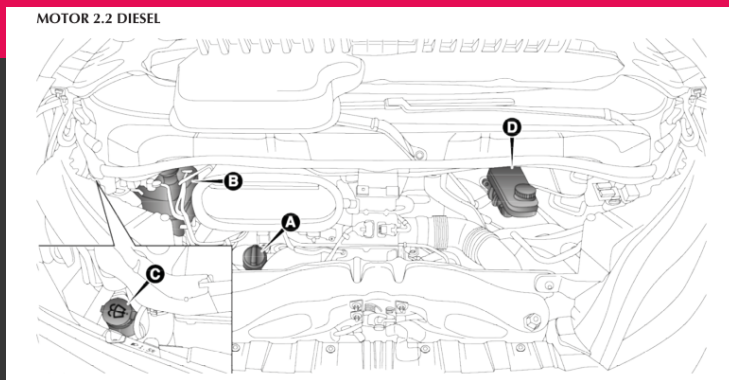


Demonstre os procedimentos para a abertura, sustentação e fechamento correto do capô. Após abrir o capô, mostre a forma segura de colocar a trava de abertura.



# 2.

## Reservatórios, Bocais e Tampas no Vão-Motor



- A** Abastecimento de óleo do motor

---

- B** Líquido de arrefecimento do motor

---

- C** Líquido do lavador do para-brisas

---

- D** Fluído dos freios

Mostre a localização dos reservatórios, bocais e tampas para abastecimento do óleo do motor, líquido de arrefecimento do motor, fluido do sistema de freios e líquido do limpador de para-brisa. Explique como ler corretamente as indicações da vareta de controle do nível de óleo do motor. Esclareça, de acordo com o Manual de Uso e Manutenção do Veículo, o nível de manutenção previsto a cargo do usuário para cada item trabalhado.



- Motor: 2.2 Turbodiesel
- Potência: 140 cv @ 3.500 rpm.
- Torque: 350 nm @ 1.400 rpm.



# 3.

## Bateria

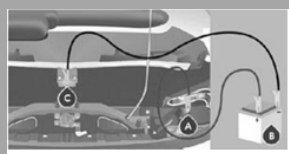
Partida no motor com outra bateria

Abra o capô

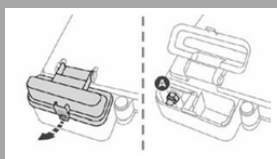
A- Terminal metálico positivo no veículo

B- Bateria reserva

C- Ponto de ligação no veículo



O terminal positivo metálico Acessado através de uma aba situada na parte lateral da caixa de fusíveis



Esclareça sobre a operação do dispositivo de engate rápido instalado junto ao polo positivo da bateria. Informe que os polos negativo e positivo da bateria não estão acessíveis diretamente, mas existe um ponto na dianteira do veículo para essa finalidade (conforme demonstrado na figura). Aproveite para comentar sobre os cuidados com a recarga de emergência e troca da bateria.

Informe que a bateria está localizada debaixo do piso dianteiro esquerdo.



**DICA**

O Ducato vem equipado com o sensor IBS (Sensor Inteligente da Bateria), que funciona como um vigia da bateria: ele monitora a capacidade e a aceitação de carga e saída de energia para maior segurança. Vale lembrar que o sensor IBS não deve ser desconectado do polo, exceto no caso de substituição da bateria.



# 4.

## DRLs – Luzes Diurnas de Rodagem



Mostre a localização de todas as luzes do conjunto ótico, inclusive das luzes diurnas de rodagem – DRLs. Para tanto, trabalhe a demonstração acendendo todas as luzes.

Muitos questionam sobre a aplicação ou não de multas com o uso das DRLs. De acordo com o CONTRAN – Conselho Nacional de Trânsito, as DRLs podem substituir os faróis baixos na condução diurna, atendendo à lei que passou a exigir o uso dos faróis acesos durante o dia para a circulação nas estradas. Entretanto, vale ressaltar que os faróis baixos/altos devem ser obrigatoriamente acionados à noite.



# 5.

## Faróis com regulagem elétrica



Demonstre que a altura do fecho de faróis pode ser ajustada em diversas posições.

O ajuste deve ser feito de acordo com o peso transportado e a distribuição da carga no compartimento.





# Pontos-chave

## LATERAL DIREITA

- 1 Abertura, Sustentação e Fechamento do Capô.
- 2 Reservatórios, Bocais e Tampas no Vão-Motor.
- 3 Bateria.
- 4 DRLs – Luzes Diurnas de Rodagem.
- 5 Faróis com Regulagem Elétrica.



# 1.

## Porta lateral deslizante



Demonstre como realizar a abertura e o fechamento da porta lateral deslizante através da maçaneta externa.

Explique que para manter a porta aberta e travada, é preciso abri-la completamente até o acionamento do dispositivo de bloqueio.

**A porta mede 1,76m de altura por 1,25 de largura.**

# 2.

## Bancos traseiros (Se equipado)

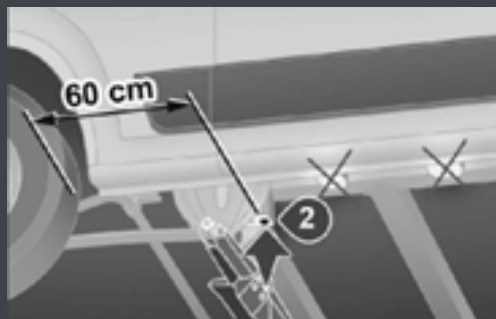


Mostre a posição e a configuração dos bancos. Caso seja equipado com sistema de bancos reclináveis (Confort), demonstrar o sistema de ajuste do encosto do banco.



# 3.

## Uso do macaco



Mostre os pontos de fixação e instalação do macaco, aproveitando para esclarecer sobre as pressões corretas de enchimento dos pneus.

Lembre-se que o ponto de fixação do macaco são simétricos entre as laterais esquerda e direita do Ducato.

Mostre a localização do macaco e das ferramentas de bordo, em uma caixa sob o assento do banco do passageiro.





# Pontos-chave **TRASEIRA**

- 1 Porta traseira bipartida
- 2 Compartimento de carga
- 3 Acesso ao estepe



# 1.

## Porta traseira bipartida



Demonstre como realizar a abertura e o fechamento da porta traseira bipartida pelo lado externo.

Na parte exterior (lado direito), puxe a maçaneta na sua direção.



Na parte interna (lado esquerdo), puxe a alavanca.

Mostre ainda a opção de abertura interna da porta traseira através da maçaneta interna da porta direita.

Explique e demonstre que as portas podem ser abertas em até 270 graus.



# 2.

## Compartimento de carga

Com a porta traseira bipartida aberta, mostre o espaço disponível no compartimento de carga.

### CARGO

#### DIMENSÕES E CAPACIDADES DO COMPARTIMENTO DE CARGA

Volume do compartimento de carga	<b>11,5 m<sup>3</sup></b>
Capacidade de carga em peso - legal	<b>1310 kg</b>
Comprimento máximo na linha do assoalho	<b>3,120 m</b>
Largura máxima	<b>1,870 m</b>
Largura entre as caixas de rodas	<b>1,422 m</b>
Altura	<b>1,932 m</b>

### MAXI CARGO

#### DIMENSÕES E CAPACIDADES DO COMPARTIMENTO DE CARGA

Volume do compartimento de carga	<b>13 m<sup>3</sup></b>
Capacidade de carga em peso - legal	<b>1310 kg</b>
Comprimento máximo na linha do assoalho	<b>3,705 m</b>
Largura máxima	<b>1,870 m</b>
Largura entre as caixas de rodas	<b>1,422 m</b>
Altura	<b>1,932 m</b>



## MAXI CARGO EXTRA

### DIMENSÕES E CAPACIDADES DO COMPARTIMENTO DE CARGA

Volume do compartimento de carga	13m <sup>3</sup>
Capacidade de carga em peso - legal	1.590 kg
Comprimento máximo na linha do assoalho	3,705 m
Largura máxima	1,422m
Largura entre as caixas de rodas	1,420 m
Altura	1,932 m

## MINIBUS LUXO (15+1) - 16 passageiros

### DIMENSÕES E CAPACIDADES DO COMPARTIMENTO DE CARGA

Volume do compartimento de carga	13m <sup>3</sup>
Capacidade de carga em peso - legal	1.246kg
Comprimento máximo na linha do assoalho	3,705 m
Largura máxima	1,870 m
Largura entre as caixas de rodas	1,422 m
Altura	1,932 m

## MINIBUS COMFORT (17+1) - 18 passageiros

### DIMENSÕES E CAPACIDADES DO COMPARTIMENTO DE CARGA

Volume do compartimento de carga	13m <sup>3</sup>
Capacidade de carga em peso - legal	1.246 kg
Comprimento máximo na linha do assoalho	3.705 m
Largura máxima	1,870 m
Largura entre as caixas de rodas	1,422 m
Altura	1,932 m



## MULTI

### DIMENSÕES E CAPACIDADES DO COMPARTIMENTO DE CARGA

Volume do compartimento de carga	<b>13 m<sup>3</sup></b>
Capacidade de carga em peso - legal	<b>1.560 kg</b>
Comprimento máximo na linha do assoalho	<b>3,705 m</b>
Largura máxima	<b>1,870 m</b>
Largura entre as caixas de rodas	<b>1,422 m</b>
Altura	<b>1,932 m</b>



No caso das versões Minibus, demonstre a distribuição do espaço de bagagem, explicando a possibilidade de armazenar itens abaixo do assento da última fileira de bancos.

Mostre também os pontos de fixação de cargas, luzes de cortesia e proteção na lateral do interior do compartimento (se equipado).



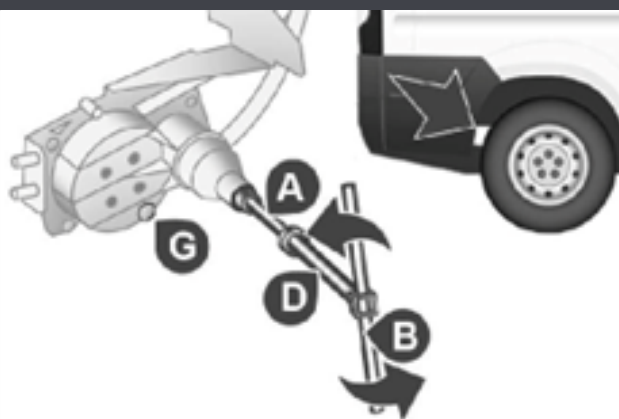
# 3. Acesso ao estepe



Na traseira, embaixo do veículo, mostre a localização do estepe. Na sequência, demonstre como remover o pneu sobressalente e acomodar corretamente a roda avariada.

Lembrando que as ferramentas estão localizadas sob o assento do passageiro dianteiro.

O parafuso de fixação da roda sobressalente está situado debaixo do para-choque traseiro no lado direito.

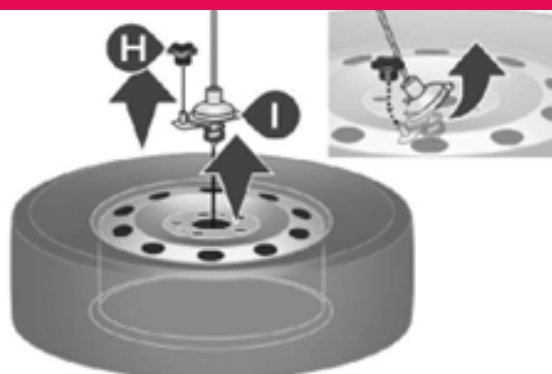


- Instale a chave extensível **A**, a chave de rodas **D** e a barra de roda **B** no parafuso de fixação.
- Rode o conjunto para a esquerda para baixar a roda.
- Rode em sentido anti-horário, na direção da marca **G**.
- Depois de desenrolar o cabo por completo, retire a roda sobressalente.

- Desperte o comando **H**.
- Retire o suporte **I** da parte externa da roda de aço.

## LEMBRETE:

Aproveite que o cliente está na parte de trás do Ducato e mostre a posição dos **sensores de estacionamento traseiro e da câmera de ré** (caso seja equipado).





# Pontos-chave

## LATERAL ESQUERDA

- 1 Portinhola de abastecimento
- 2 ARLA 32 / AdBlue
- 3 Sistemas de segurança ativa



## 1.

## Portinhola de abastecimento



Mostre a localização da portinhola de abastecimento do Diesel, esclarecendo como abri-la, e do bocal de abastecimento.

A abertura da portinhola é feita pela trava elétrica do Ducato.

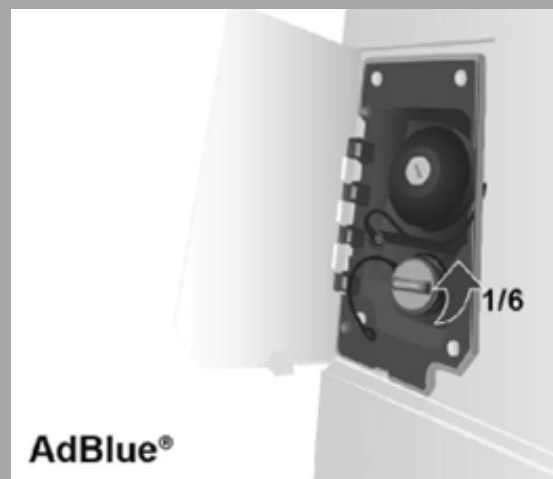
### Informe ao cliente que:

- O tanque do Ducato tem 90 litros de capacidade.
- De acordo com o Manual de Uso e Manutenção, esclareça sobre o uso do Diesel S10 e que a utilização de um outro combustível é proibida.
- O uso de combustíveis diferentes pode provocar danos ao motor e ao sistema de abastecimento.

## 2.

## ARLA32 / AdBlue

Abra a porta do motorista e mostre a localização do bocal de abastecimento do **ARLA32 / AdBlue**, esclarecendo com abri-la e condições de abastecimento.



### Lembre-se de informar ao cliente que:

- O reservatório de **ARLA32 / AdBlue** tem capacidade de 19 litros e sua autonomia máxima é de 4.000 km, o que pode variar bastante dependendo do estilo de condução do motorista.
- A falta do **ARLA32 / AdBlue** impede a partida do motor. Sem o aditivo, ao ligar a ignição, a luz indicadora se acende de forma intermitente, acompanhada por um sinal sonoro e pela mensagem "No Start In 0 km". Neste caso, é necessário o abastecimento de, no mínimo 5 litros de ARLA32 / AdBlue.



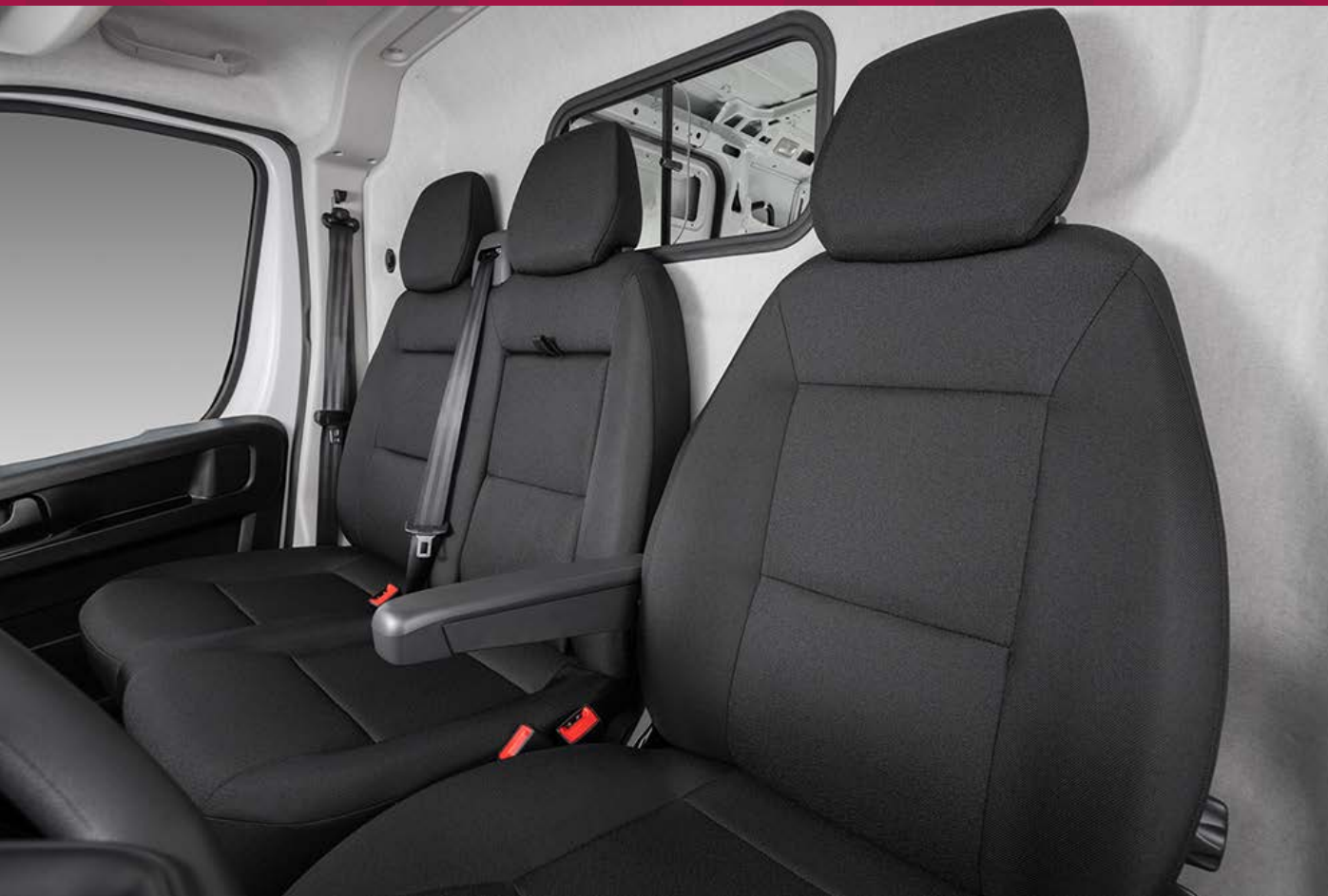
# 3.

## Sistemas de segurança ativa

### Explique o funcionamento dos:

- Freios ABS e do sistema EBD. Reforce que é normal sentir uma vibração no pedal e ruídos durante as frenagens fortes.
- Controle de tração.
- Controle de estabilidade.
- Assistente de partida em rampas.





## Pontos-chave INTERIOR

- 1 Bancos e cintos dianteiros, Volante
- 2 Vidros elétricos, Retrovisores externos
- 3 Quadro de instrumentos
- 4 Piloto automático e Limitador de velocidade
- 5 Central multimídia
- 6 Ar-condicionado
- 7 Desativação ASR
- 8 Stop&Start
- 9 Posta objetos
- 10 Tomada 12v e porta USB



# 1.

## Bancos e cintos dianteiros e volante



Esclareça sobre os ajustes disponíveis para os bancos, cintos de segurança e volante. O Ducato é equipado com volante com regulagem de altura e profundidade.



# 2.

## Vidros elétricos, Retrovisores externos



Explique o funcionamento dos vidros elétricos, demonstrando a função um-toque. Para os retrovisores, esclareça a forma de ajustá-los.

# 3.

## Quadro de instrumentos

Trabalhe todos os menus disponíveis, acessando e explicando sobre a operação das funções, configurações, personalizações e resets.

Explique o funcionamento do GSI, indicador de troca de marchas



# 4.

## Piloto automático e Limitador de velocidade



Esclareça o funcionamento e a programação do piloto automático e do limitador de velocidade.

Lembre o cliente que o piloto automático e o limitador de velocidade não funcionam simultaneamente. Acionar um dos dispositivos exige a desativação do outro.



# 5.

## Central Multimídia e Câmera de ré (Se equipado)

Demonstre o funcionamento da central multimídia e suas principais funcionalidades, especialmente como parear um smartphone via BT e as operações de mídia e telefonia.

A central multimídia é touchscreen e vale lembrar ao cliente que o uso de luvas pode prejudicar a sensibilidade ao toque, o ideal é o uso das mãos livres.

Mostrar o acionamento da câmera de ré e explicar as indicações das linhas dinâmicas na tela da central multimídia.

# 6.

## Ar-condicionado



Esclareça e demonstre as funções do sistema. Dê atenção especial ao botão que controla a velocidade do ventilador e a temperatura da cabine.

# 7.

## Desativação do ASR

Esclareça os motivos para desativação do sistema e demonstre a operação.

O LED aceso da tecla, a luz-espia no quadro de instrumentos e a mensagem temporária no display indicam a desativação do sistema.



# 8.

## Stop&Start

Esclareça sobre o funcionamento e a desativação do sistema.

Há indicações de sistema desativado tanto na tecla quanto no quadro de instrumentos.



# 9.

## Porta-objetos



Mostre os porta objetos na parte de cima do painel, no painel frontal, nas portas, o car-office e os porta copos.

Explique como posicionar e recolher o car-office.



# 10.

## Porta-objetos



Mostre a tomada de 12v e a porta USB no painel frontal, explique que a porta USB é exclusiva para carregamento de dispositivos como smartphones e tablets.





# Pontos-chave FIAT CONNECT////ME GESTÃO DE FROTAS

- 1 Fiat Connect////Me - Gestão de Frotas
- 2 Benefícios e oportunidades



# 1.

## Fiat Connect////Me - Gestão de Frotas

Apresente ao cliente, o funcionamento, os benefícios e a operacionalização do aplicativo **My Uconnect Fleet**.

### PONTOS-CHAVE

- Para o Serviço de Gestão de Frotas funcionar corretamente, a ativação – pela concessionária e pelo cliente - deve ter sido realizada com antecedência, de modo a estar plenamente concluída e funcional com antecedência à entrega.
- Consulte o passo a passo para ativação no Guia de Funcionalidades FIAT CONNECT////ME - GESTÃO DE FROTAS, disponível para download na plataforma LIS. Lá, também, você vai encontrar uma formação completa para te auxiliar em todo o processo.
- Na demonstração, use o celular do cliente. Este deve estar com o aplicativo My Uconnect Fleet instalado e vinculado ao veículo que está sendo entregue.



**DICA**

Para qualquer dúvida, ligue para **0800 701 8010** opção **5**, equipe de **Suporte à Concessionária My Uconnect Fleet**.

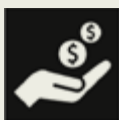


# 2. Benefícios e Oportunidades

Não deixe de informar e demonstrar no celular do cliente os benefícios e oportunidades:

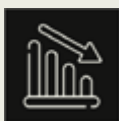


**Informação em tempo real para tomada de decisões**



**12\* meses de gratuidade**

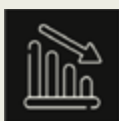
\*A partir da data de início de garantia.



**Redução e mitigação de custos operacionais**



**Aumento da eficiência e produtividade**



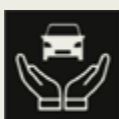
**Agendamento online de serviços**



**Solução multiplataforma (web e mobile app)**



**Telemetria e rastreabilidade - controle em tempo real da localização dos veículos**



**Apoio na recuperação veicular - equipe especializada de atendimento**



# PARA FECHAR



## Manuais do Veículo

Além dos manuais de Uso e Manutenção e de Garantia, apresente também os manuais complementares que compõem o kit de bordo.

## Garantia e Manutenções Programadas

Trabalhe os principais aspectos relacionados à garantia e às revisões programadas, ressaltando que os manuais complementares cobrem esses produtos de forma completa.

## Central de Relacionamento

Trabalhe os principais pontos relacionados à central de relacionamento com o cliente.

## Pós-Vendas

É bem interessante convidar o cliente para conhecer a área de pós-vendas, inclusive apresentando-o a pessoas-chave da área. Comente sobre o agendamento dos serviços e aproveite para deixar junto ao kit de bordo o contato da oficina. Isso demonstra um cuidado completo na entrega.

## Comprovante de Entrega

Não se esqueça dele: é a peça fundamental para que a garantia se inicie.



# CANAL FIAT WHATSAPP

Você sabia que a Fiat possui um WhatsApp dedicado para facilitar a vida dos clientes e trazer grandes benefícios para a concessionária?



QR Code e Número do WhatsApp Fiat  
**+55 31 2123-6000**

## Como apresentar o canal para o cliente:

- 1...Mostre o QR Code disponível (ou informe o número do WhatsApp Fiat).
- 2...Acesse o Canal FIAT pelo QRCode e apresente o Menu com as funcionalidades e benefícios do canal ao cliente, destacando as possibilidades de interação de maneira prática e eficiente no momento da entrega.

Ao entrar em nosso Whatsapp, o cliente será apresentado ao menu com várias opções como:

Carros Fiat	Explore os modelos Fiat e encontre o carro ideal! O cliente pode acessar versões, preços, detalhes técnicos e agendar um test drive diretamente pelo canal. Além disso, ele pode iniciar a negociação com a concessionária de forma prática.
Negociação de 0 km	Informações como modelo de interesse, método de pagamento e veículos para troca podem ser organizados de forma prática, ajudando no atendimento ao cliente.
Agendamento de Test Drive	O cliente escolhe o modelo preferido e realiza o pré-agendamento diretamente no WhatsApp.
Meu Fiat	Área exclusiva para serviços como: <ul style="list-style-type: none"><li>• Verificação de campanhas de recall ativas.</li><li>• Consultas sobre revisões e peças.</li><li>• Assistência 24h.</li></ul>
Atendimento rápido e eficiente para solicitar reboque ou obter informações sobre o programa de assistência (cobertura e benefícios).	
Manuais e Garantia	O cliente poderá utilizar o ChatGPT para localizar de maneira mais rápida e eficiente informações sobre o seu veículo. Acesso direto ao Manual de Uso e Manutenção do veículo além do Livro de Garantia.
Fiat Connect Fleet	Descubra tudo sobre os serviços conectados disponíveis no seu Fiat.
Busca de Concessionárias	Localize rapidamente a concessionária mais próxima com base no CEP informado pelo cliente.
Outros Assuntos	Caso o cliente precise de suporte adicional, ele poderá ser redirecionado para atendimento humano pela Central de Atendimento Fiat.

Dica para os colaboradores

Incentive o uso do WhatsApp Fiat como uma ferramenta prática e completa. Isso melhora a experiência do cliente e fortalece o relacionamento com a concessionária!



# EXPEDIENTE

## CX TRAINING SOUTH AMERICA

CX Training - Product Launches: **Débora de Oliveira Schuffner**

Product Marketing Specialist: **Arthur Misson Zerlotine Silva**

Content Writer: **Adilson Rebelato**





Este conteúdo é propriedade intelectual da Stellantis Training South America, sua distribuição é exclusivamente interna, sendo terminantemente proibido o seu download, sua reprodução e/ou veiculação, mesmo que parcial, fora do Grupo Stellantis.