

Responsable	Diagrama de flujo	Actividades
Asesor de Compra	Ofrece alternativas de pago al cliente	Ofrece las distintas alternativas de pago que se tengan (contado y crédito) ofreciendo Ford Credit como primera opción, explicando las ventajas contra otras financieras Informa de las promociones vigentes que se tengan
Asesor de Compra	Explica coberturas vigentes de seguro	Explica las coberturas de seguro que se manejan, informando las condiciones de la póliza de cada cobertura
Asesor de Compra	Ofrece extensión de garantía y accesorios	Ofrece la extensión de garantía (Premium y tren motriz), explicando los beneficios y condiciones de cada, así como la duración de las distintas coberturas Ofrece y muestra catálogo de accesorios, aclarando las dudas del cliente El catálogo de accesorios debe tener información actualizada y costos de los accesorios y mano de obra
F&I	Identifica necesidades y capacidad de pago del cliente	Identifica las necesidades y capacidades de pago (ingresos, disponibilidad para el enganche y mensualidad) para enfocar el mejor producto financiero para el cliente.
F&I	Realiza y entrega cotización al cliente	Realiza cotización de acuerdo a las necesidades y capacidad de pago del cliente Incluir en la cotización la cobertura de seguro elegida por el cliente y si está interesado, incluir extensión de garantía y accesorios.
F&I	Solicita autorización al cliente para verificar Buró de Crédito	Solicita autorización y firma del cliente para verificar el buró de crédito, analizando el historial de crédito
F&I	Solicita documentación requerida	Con base al historial crediticio, se deben explicar al cliente los requisitos y solicitar documentos necesarios para otorgar el crédito
F&I	Informa tiempos de respuesta de autorización de crédito y trámites a realizar	Informa al cliente los tiempos de respuesta que tomara: la autorización de crédito, la firma de documentación, trámites de gestoría y entrega del vehículo Explica los medios y métodos de pago
Recepcionista	Aplica encuesta de visita	Aplica encuesta de visita al cliente. En caso de detectar una expectativa no cumplida o queja, debe ser atendida de inmediato
Asesor de Compra	Elabora pedido y solicita pago correspondiente al cliente	Solicita al cliente pago correspondiente y elabora pedido con los datos de facturación del cliente y del vehículo, anexa copias de los comprobantes de pago Se debe verificar con el área de logística las fechas y horarios disponibles para informar al cliente cuando se entregara su vehículo

