

Responsable	Diagrama de flujo	Actividades
Administración de Ventas		Elabora y prepara la documentación requerida para la entrega del vehículo: carta factura, póliza, manual del propietario y si aplica: contrato, extensión de garantía, póliza de seguro, placas, tenencia y verificación, La documentación debe estar lista y ser revisada por el Asesor de Compra cuando menos una hora antes de la entrega del vehículo
Asesor de Compra		Verifica con al menos dos horas antes de la entrega las condiciones del vehículo, aplicando el check list ventas – previas Se asegura que el vehículo este en perfectas condiciones, limpio, con mínimo ¼ de gasolina , los asientos y cabeceras alineados, el radio apagado y la computadora de viaje y sistemas My Ford Touch y Sync en español
Recepcionista		Recibe al cliente y lo canaliza con el Asesor de Compra ofreciéndole servicios de cortesía (bebidas)
Asesor de Compra		Entrega documentos al cliente y solicitar su firma, explicando el uso y finalidad de cada uno de ellos Aplica check list de entrega con el cliente
Asesor de Compra		Presenta al cliente con personal de servicio y explica el sistema de citas para programar su servicio de mantenimiento Se debe entregar información de servicio (volantes, trípticos, tarjetas, etc.)
Asesor de Compra		Entrega el vehículo, realizando la demostración del vehículo de acuerdo a secuencia de motor, exterior, cajuela e interior Se debe explicar el funcionamiento del vehículo, accesorios y tecnología aplicando el check list de entrega Si aplica, se debe sincronizar el teléfono del clientes con los sistemas Sync o My Ford Touch
Atención a clientes/ Coordinador de PPQ		Presentarse con el cliente y aplicar la encuesta de entrega Corroborar con el cliente su correo electrónico e informarle que recibirá una encuesta de satisfacción por parte de Ford En caso de una expectativa no cumplida o queja se debe atender de inmediato