



**Protocolos  
de segurança e higiene  
das concessionárias  
Suzuki Autos**



# ÍNDICE

Toque no tema de seu interesse  
para ser direcionado para a página  
correspondente



- **SZK Safety**

- **Showroom**

- **Entrega de veículos novos  
e seminovos**

- **Agendamento de pós-vendas**

- **Recepção de pós-vendas**

- **Execução dos serviços**

- **Higienização do veículo**

- **Inspeção pré-entrega**

- **Entrega**

# SZK Safety

**Olá, seja muito bem-vindo à sua concessionária Suzuki Autos.**

**Espero que você e sua família estejam bem e protegidos em meio à esta pandemia.**

**Por aqui, nós estamos totalmente preparados para receber você. Isso porque passamos a adotar uma série de medidas rígidas de proteção que permitem que você, os demais clientes da Suzuki Autos e cada um de nossos colaboradores circulem por aqui com a máxima segurança.**

**Para te deixar mais tranquilo, preparamos essa cartilha que explica em detalhes cada um desses protocolos de segurança, que vão muito além de evitar a propagação do coronavírus. Eles também foram pensados para oferecer a você o máximo de eficiência e segurança em cada uma das atividades que executamos.**

**Espero que essa cartilha esclareça qualquer dúvida que você tenha. Mas se você ainda tiver qualquer questão, não hesite em contatar os nossos colaboradores.**

**Estamos aqui para te oferecer uma experiência a altura de um cliente Suzuki.**

**Boa leitura!**

## Showroom

Nossas lojas estão totalmente prontas para atender você. Desde a reabertura, passamos a adotar critérios super rigorosos de higiene, em acordo com o que é recomendado pela Organização Mundial da Saúde, a OMS.

Nossos vendedores e recepcionistas estão totalmente protegidos com máscaras. Eles também têm acesso fácil ao álcool em gel para usarem sempre que preciso. Todos eles estão orientados a atendê-lo respeitando a distância mínima de um metro de qualquer outra pessoa e sem ter nenhum tipo de contato físico.

Todos os veículos que estão expostos no nosso salão são higienizados ao menos duas vezes por dia. Para isso, usamos o método de lavagem a seco que, além de manter sempre cada modelo extremamente limpo, também evita o consumo excessivo de água. O procedimento foi adotado para nossa gama de veículos seminovos.

Além dessa higienização, nós sempre buscamos nos atentar ao máximo na higienização de partes de maior contato como maçanetas, bancos, painel e acabamentos do interior do veículo. Cada uma dessas peças são higienizadas sempre que alguém entra em contato com elas.

Já os veículos de test drive merecem uma atenção redobrada. Eles passam por uma rigorosa higienização após cada teste realizado, garantindo a segurança do próximo cliente. Eles também passam semanalmente por um processo de oxisanitização, que garante a máxima proteção contra vírus e bactérias.

No setor de acessórios e na nossa boutique, a higienização é feita ao menos três vezes por dia. Isso significa que todas as peças em exposição são constantemente cuidadas.

O balcão das recepcionistas é higienizado após a passagem de cada um dos nossos clientes. Eles também dispõem de álcool em gel para ser usado por quem quiser.

## Entrega de veículos novos e seminovos

**Parabéns.**

**Você acabou de efetuar a compra de um veículo novo ou seminovo em nossa concessionária.**

**Neste caso, mais do que satisfeito, trabalhamos para que você esteja sempre protegido. Por isso seu novo veículo será entregue equipado com capas de proteção nos bancos e nas alavancas.**

**Todas essas proteções são retiradas na sua frente, para que você se certifique que todos os protocolos de segurança estão sendo respeitados.**

**Nós também te entregaremos o modelo respeitando a distância mínima de um metro, sempre com o consultor usando máscara de proteção.**

**Para isso, mudamos a forma de apresentação dos equipamentos internos do veículo.**

**No lugar de ficarmos ao seu lado dentro do carro, o que não é recomendado, preparamos um vídeo em que explicamos pra você todos os comandos e funções que seu novo veículo te oferece.**

**Mandaremos esse vídeo diretamente para o seu celular ou e-mail e você poderá ver e rever quantas vezes quiser.**

## Agendamento de pós-vendas

Para evitarmos aglomerações, os nossos atendimentos de pós-vendas estão sendo agendados de uma em uma hora.

Nossos agentes também reorganizaram suas mesas de trabalho, que agora estão muito mais distantes umas das outras e também contam com divisórias de proteção.

## Recepção de pós-vendas

Nossos colaboradores respeitam a distância mínima de um metro e não têm nenhum tipo de contato físico um com o outro ou mesmo com os nossos clientes.

Para isso, também fizemos marcações no chão que respeitam essa distância. Nós também evitaremos conversas desnecessárias.

Além disso, todos usam máscaras de proteção a todo o momento e dispõem de fácil acesso a álcool em gel.

O produto está disponível de forma abundante nas mesas da recepção, nas mesas dos nossos consultores, na sala de espera e em outros lugares. Você também pode ficar à vontade para usar o álcool em gel sempre que achar necessário.

Assim que você deixar seu Suzuki aos nossos cuidados, nós vamos encapá-lo imediatamente. Isso é feito na sua frente para que você se certifique que estamos cuidando bem de seu veículo. Para tal, colocamos capas nos bancos, manopla de câmbio, volante e alavancas de freio de mão e de tração.

Durante e ao final do reparo, todos os veículos são higienizados com álcool 70% e por meio do processo de oxisanitização.

Caso você não tenha uma caneta sua em mãos, não se preocupe. Nós te emprestaremos uma devidamente higienizada para que você assine toda a documentação necessária com tranquilidade.

## Execução dos serviços

**Durante cada reparo, nossos técnicos higienizam as mãos antes de tocarem em qualquer outro veículo.**

**Eles também acessam o interior dos veículos somente em caso de extrema necessidade.**

## Higienização do veículo

**Durante os processos de higienização de cada veículo, nossos lavadores são instruídos para higienizarem constantemente suas mãos, principalmente entre um modelo e outro.**

**Cada veículo é higienizado com álcool 70% e por meio do processo de oxisanitização. Para isso, retiramos as capas de proteção instaladas no momento em que você deixou seu modelo conosco.**

**Após a lavagem e higienização completa, as capas de proteção são reinstaladas.**

## Inspeção pré-entrega

**Antes do início da inspeção, nossos técnicos higienizam as mãos com água e sabão ou com álcool em gel.**

**Uma vez em contato com o veículo, eles estão instruídos a verificar em primeiro lugar se os trabalhos de higienização e oxisanitização foram realizados.**

**Caso seja identificada qualquer falha, o modelo é redirecionado de volta para lavagem.**

## Entrega

**Antes da entrega do veículo ao cliente começar, o técnico responsável por ela higieniza devidamente suas mãos e se certifica que está usando devidamente sua máscara de proteção.**

**Uma vez com o cliente, ele está instruído a manter uma distância de 1,5 metro.**

**O cliente é convidado a verificar junto com o técnico os locais onde foram feitas as inspeções e os trabalhos realizados em seu veículo. Ele também pode verificar que os processos de lavagem e de oxisanitização foram devidamente realizados.**

**Por último, antes da entrega as capas de proteção são removidas e o cliente é liberado para seguir com a máxima segurança.**



[facebook.com/  
suzukibr](https://facebook.com/suzukibr)



[instagram.com/  
suzukibr](https://instagram.com/suzukibr)



[twitter.com/  
suzukiveiculos](https://twitter.com/suzukiveiculos)



[youtube.com/  
suzukiveiculos](https://youtube.com/suzukiveiculos)

**[www.suzukiveiculos.com.br](http://www.suzukiveiculos.com.br)**

A HPE Automotores do Brasil Ltda, se reserva o direito de alterar as especificações dos produtos sem prévio aviso.



**SZK Safety**

**No trânsito, dê sentido à vida.**