Checklist de auditoría del punto de venta

Recorre el local como un cliente más y marca Sí, No o NA (no aplica) en cada punto. Escribe en Observación lo que has visto: tiempos, cifras, qué referencia falta. Los puntos que empiezan por «Anota» no puntúan. Los marcados como **CRÍTICO** se corrigen antes que nada. Se observa el servicio, no se juzga a personas: no hagas fotos ni grabaciones de nadie.

LOCAL O CÓDIGO	FECHA	HORA DE ENTRADA	HORA DE SALIDA

CAMPAÑA O PLANOGRAMA DE REFERENCIA	CÓDIGO DE QUIEN AUDITA	VISITA

EXTERIOR Y ESCAPARATE		SÍ	NO	NA	OBSERVACIÓN
1	El rótulo se ve completo, sin letras apagadas ni dañadas.	☐	☐	☐	
2	El horario está a la vista desde fuera y coincide con el real en el momento de la visita.	☐	☐	☐	
3	El escaparate está limpio, sin elementos caídos ni rotos.	☐	☐	☐	
4	El escaparate muestra la campaña vigente, no una ya terminada.	☐	☐	☐	
5	Los productos del escaparate llevan precio visible.	☐	☐	☐	
6	La acera y el acceso están despejados, sin cajas ni basura.	☐	☐	☐	
	Subtotal del bloque (6 puntos que puntúan)	___	___	___	Nota: _____ %

ENTRADA		SÍ	NO	NA	OBSERVACIÓN
7	La puerta está abierta o se abre sin dificultad.	☐	☐	☐	
8	Hay acceso sin escalones, o una rampa o alternativa señalizada.	☐	☐	☐	
9	La zona de entrada está libre de cajas, carros o palés que corten el paso. · **CRÍTICO**	☐	☐	☐	
10	Desde la entrada se entiende dónde está cada sección, o hay señalización.	☐	☐	☐	
11	Hay cestas o carros disponibles y limpios.	☐	☐	☐	
	Subtotal del bloque (5 puntos que puntúan)	___	___	___	Nota: _____ %

SURTIDO Y LINEAL		SÍ	NO	NA	OBSERVACIÓN
12	Están presentes todas las referencias de la lista de surtido acordada.	☐	☐	☐	
13	No hay huecos vacíos en el lineal de las referencias revisadas (roturas).	☐	☐	☐	
14	Los productos están de frente y alineados con el borde de la balda.	☐	☐	☐	
15	No hay productos caducados a la venta en las referencias revisadas. · **CRÍTICO**	☐	☐	☐	
16	No hay envases abiertos, rotos o dañados a la venta.	☐	☐	☐	
17	Cada referencia está en su sección, sin productos fuera de sitio.	☐	☐	☐	
	Subtotal del bloque (6 puntos que puntúan)	___	___	___	Nota: _____ %

PRECIOS Y ETIQUETAS		SÍ	NO	NA	OBSERVACIÓN
18	Cada referencia revisada tiene su etiqueta de precio.	☐	☐	☐	
19	Cada etiqueta está junto a su producto, sin etiquetas desplazadas.	☐	☐	☐	
20	El precio de la etiqueta coincide con el que se cobra en caja. · **CRÍTICO**	☐	☐	☐	
21	Se muestra el precio por kilo o por litro cuando corresponde.	☐	☐	☐	
22	En las ofertas se ven con claridad el precio anterior y el nuevo.	☐	☐	☐	

clienteinfiltrado.es · WhatsApp 24h 620 00 11 66 · Auditoría de punto de venta: 49 € + IVA por local

Recurso creado por Cliente Infiltrado · clienteinfiltrado.es/checklist-auditoria-punto-de-venta/ · Licencia: uso libre citando la fuente con enlace

PRECIOS Y ETIQUETAS		SÍ	NO	NA	OBSERVACIÓN
23	Las etiquetas se leen bien, sin tachones ni etiquetas superpuestas.	☐	☐	☐	
	Subtotal del bloque (6 puntos que puntúan)	___	___	___	Nota: _____ %

PROMOCIONES Y PLV		SÍ	NO	NA	OBSERVACIÓN
24	Está colocado el material de la campaña vigente (carteles, expositores, cenefas, vinilos).	☐	☐	☐	
25	No queda material de campañas ya terminadas.	☐	☐	☐	
26	La PLV está en el lugar acordado y no tapa producto ni precio.	☐	☐	☐	
27	El expositor o la cabecera de la promoción tiene producto.	☐	☐	☐	
28	Las condiciones de la promoción están escritas y se entienden (fechas, límites, unidades).	☐	☐	☐	
29	La promoción se aplica en caja tal como se anuncia. · **CRÍTICO**	☐	☐	☐	
	Subtotal del bloque (6 puntos que puntúan)	___	___	___	Nota: _____ %

PLANOGRAMA		SÍ	NO	NA	OBSERVACIÓN
30	El orden de las referencias en el lineal sigue el planograma.	☐	☐	☐	
31	El número de caras de cada referencia coincide con el planograma.	☐	☐	☐	
32	Las referencias clave están a la altura de balda prevista.	☐	☐	☐	
33	El producto está junto a las referencias que marca el planograma.	☐	☐	☐	
34	Las cabeceras y zonas de paso tienen el producto previsto.	☐	☐	☐	
	Subtotal del bloque (5 puntos que puntúan)	___	___	___	Nota: _____ %

LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO		SÍ	NO	NA	OBSERVACIÓN
35	El suelo está limpio y seco. · **CRÍTICO**	☐	☐	☐	
36	Baldas y expositores están sin polvo ni restos.	☐	☐	☐	
37	La iluminación funciona en todas las zonas recorridas.	☐	☐	☐	
38	Neveras y vitrinas están cerradas, limpias y con luz.	☐	☐	☐	
39	Probadores o aseos de clientes están limpios y disponibles.	☐	☐	☐	
40	Las papeleras no desbordan y no hay olores desagradables.	☐	☐	☐	
	Subtotal del bloque (6 puntos que puntúan)	___	___	___	Nota: _____ %

CAJA Y ESPERA		SÍ	NO	NA	OBSERVACIÓN
41	Anota cuántas cajas había abiertas y cuántas personas esperaban al llegar.				
42	Anota los minutos de espera en la cola, medidos con reloj.				
43	Cuando la cola crece, se abre otra caja o se pide ayuda.	☐	☐	☐	
44	La zona de caja está ordenada, sin producto acumulado.	☐	☐	☐	
45	Se aceptan los medios de pago anunciados en la tienda.	☐	☐	☐	
46	Se entrega el ticket y su importe coincide con los precios vistos. · **CRÍTICO**	☐	☐	☐	
	Subtotal del bloque (4 puntos que puntúan)	___	___	___	Nota: _____ %

ATENCIÓN DEL PERSONAL		SÍ	NO	NA	OBSERVACIÓN
47	Se saluda al cliente al entrar o al cruzarse con él.	☐	☐	☐	
48	Hay personal localizable en la sala.	☐	☐	☐	

clienteinfiltrado.es · WhatsApp 24h 620 00 11 66 · Auditoría de punto de venta: 49 € + IVA por local

Recurso creado por Cliente Infiltrado · clienteinfiltrado.es/checklist-auditoria-punto-de-venta/ · Licencia: uso libre citando la fuente con enlace

ATENCIÓN DEL PERSONAL		SÍ	NO	NA	OBSERVACIÓN
49	Al preguntar por un producto, se acompaña o se indica con precisión dónde está.	☐	☐	☐	
50	Si el producto no está, se ofrece una alternativa o se dice cuándo habrá.	☐	☐	☐	
51	El personal va identificado según la norma de la marca.	☐	☐	☐	
52	Se despide al cliente al salir.	☐	☐	☐	
	Subtotal del bloque (6 puntos que puntúan)	___	___	___	Nota: _____ %

CIERRE DE LA VISITA		SÍ	NO	NA	OBSERVACIÓN
53	Anota la hora de salida y la duración total de la visita.				
54	Se han revisado todos los bloques, o se explica en Observación por qué no.	☐	☐	☐	
55	No se han hecho fotos ni grabaciones de personas.	☐	☐	☐	
56	Anota las tres incidencias que más urge corregir.				
57	Si hubo incidencias críticas, se han comunicado ya a quien debe corregirlas.	☐	☐	☐	
	Subtotal del bloque (3 puntos que puntúan)	___	___	___	Nota: _____ %

Hoja de puntuación

Nota de cada bloque = Sí ÷ (Sí + No) × 100. Los NA no cuentan: ni suman ni restan. Nota del local = total de Sí ÷ total de (Sí + No) × 100, con todos los bloques juntos. Hay 53 puntos que puntúan y 6 críticos. Un solo «No» en un punto crítico se comunica el mismo día, aunque la nota sea alta.

BLOQUE	SÍ	NO	NA	NOTA %
1. Exterior y escaparate				
2. Entrada				
3. Surtido y lineal				
4. Precios y etiquetas				
5. Promociones y PLV				
6. Planograma				
7. Limpieza y mantenimiento				
8. Caja y espera				
9. Atención del personal				
10. Cierre de la visita				
Total del local				

Ejemplo: 41 Sí, 7 No y 5 NA en los 53 puntos. La nota es 41 ÷ (41 + 7) × 100 = 85 %. Los 5 NA no entran en la cuenta.

clienteinfiltrado.es

clienteinfiltrado.es · WhatsApp 24h 620 00 11 66 · Auditoría de punto de venta: 49 € + IVA por local

Recurso creado por Cliente Infiltrado · clienteinfiltrado.es/checklist-auditoria-punto-de-venta/ · Licencia: uso libre citando la fuente con enlace

Incidencias críticas y qué hay que corregir

Nº	QUÉ SE HA VISTO	QUIÉN LO CORRIGE	COMUNICADO

Lo que más hay que mejorar en este local: _____

_____

¿Prefieres que lo compruebe alguien a quien tu equipo no conoce? Nuestro equipo visita tus locales con esta checklist o con la tuya y te entrega el informe con los hechos de cada punto. Auditoría de punto de venta: 49 € + IVA por local (42 € + IVA desde 10 locales). Escríbenos por WhatsApp al 620 00 11 66 o en clienteinfiltrado.es/auditoria-punto-de-venta/.

clienteinfiltrado.es

Recurso creado por Cliente Infiltrado · clienteinfiltrado.es/checklist-auditoria-punto-de-venta/ · Licencia: uso libre citando la fuente con enlace