**CLIENTE INFILTRADO**

Cliente misterioso · Producto y opinión · Trabajo de campo

**CASO FICTICIO · ejemplo de formato**

Empresa, local, horas, frases y hechos inventados. No se ha realizado ninguna visita real.

INFORME DE CLIENTE MISTERIOSO

# De la exposición al seguimiento

Visita a un concesionario de coches, prueba y seguimiento de la oferta

clienteinfiltrado.es

| | |
|---|---|
| EMPRESA | **Concesionario de ejemplo** |
| LOCAL | **Exposición A** |
| ACTUACIÓN | **Visita secreta con seguimiento** |
| OBSERVACIÓN | **Día 1, 11:05 a día 5, 18:52** |
| REFERENCIA | **Informe EJ-04 · versión de ejemplo** |

**64 / 100**

Puntuación global (caso ficticio)

Se observa el servicio, no se juzga a personas.

Sin fotos ni grabaciones de personas.

Documento confidencial para la dirección.

1 · RESUMEN PARA DIRECCIÓN

# Una buena prueba que se enfría en el seguimiento

La visita tiene su mejor momento en el coche: se ofrece la prueba sin pedirla y se explica con calma. La oferta escrita es clara en el precio, pero no en la financiación. Y el compromiso de llamar el lunes se cumple dos días tarde, con una llamada sin propuesta.

En una compra de este importe la decisión se toma en casa, días después: la prioridad es el seguimiento.

| 64 | 6 min | 22 min | 2 días |
|---|---|---|---|
| de 100 puntos | hasta el primer saludo en exposición | de prueba de conducción | de retraso sobre la llamada prometida |

## Lo que se pretendía comprobar

Si un cliente interesado en un coche recibe una atención que le ayuda a decidir: necesidades, prueba, oferta completa por escrito y un seguimiento en la fecha acordada.

## Las tres decisiones que proponemos

| Prioridad | Qué cambiar | Bloque |
|---|---|---|
| 1 | Apuntar cada «te llamo» en la agenda con día y hora, y cumplirlo. | Seguimiento |
| 2 | Dar la financiación completa por escrito: cuotas, intereses e importe total. | Oferta por escrito |
| 3 | Preguntar siempre por el vehículo actual para ofrecer tasación. | Necesidades |

**Alcance.** Esta conclusión se limita a lo observado en este caso. No describe el funcionamiento habitual de toda la empresa ni sirve para valorar a una persona: describe lo que vivió un cliente concreto en un momento concreto.


Recurso creado por Cliente Infiltrado · https://clienteinfiltrado.es · Libre para usar citando la fuente con enlace

2 · PUNTUACIÓN POR BLOQUES

# Dónde suma y dónde resta

Cada bloque tiene criterios de sí o no, acordados antes de empezar. La nota del bloque sale de los criterios cumplidos y del detalle observado. La oferta y el seguimiento pesan más porque en una compra cara el cliente decide fuera del concesionario.

| Bloque | Qué se mira | Criterios | Peso | Nota |
|---|---|---|---|---|
| **Acogida en exposición** | Tiempo hasta el saludo, presentación | 1 de 2 | 10 % | **6** / 10 |
| **Detección de necesidades** | Uso, kilómetros, forma de pago, vehículo actual | 3 de 4 | 15 % | **7** / 10 |
| **Producto y prueba** | Versiones, prueba ofrecida, explicación en ruta | 3 de 3 | 15 % | **9** / 10 |
| **Oferta por escrito** | Precio total, gastos, financiación completa, validez | 3 de 4 | 25 % | **7** / 10 |
| **Seguimiento** | Fecha cumplida, oferta reenviada, siguiente paso | 1 de 3 | 25 % | **3** / 10 |
| **Exposición** | Orden y limpieza, precios visibles | 2 de 2 | 10 % | **9** / 10 |
| **Puntuación global** | Media ponderada de los 6 bloques | 13 de 18 | 100 % | **64 / 100** |

Escala: 8 a 10, práctica sólida · 6 a 7, correcta con margen · 0 a 5, prioridad de mejora.

Cálculo: 6 × 10 % + 7 × 15 % + 9 × 15 % + 7 × 25 % + 3 × 25 % + 9 × 10 % = 6,4 sobre 10, es decir, 64 sobre 100.

**Cómo leer la nota.** La puntuación sirve para comparar el mismo negocio en rondas sucesivas o varios locales con el mismo guion. No es una nota a una persona: mide lo que el cliente recibe.

3 · LO QUE FUNCIONA

# Prácticas que conviene mantener

Los aciertos también forman parte del diagnóstico: son lo que hay que proteger al cambiar el resto.

### Prueba bien llevada

Se ofrece sin pedirla, dura lo suficiente y se usa para explicar el coche, no solo para conducir.

### Precio total por escrito

La oferta incluye transporte, matriculación y su validez. El precio no da sorpresas.

### Necesidades antes del coche

Se pregunta por uso, kilómetros y forma de pago antes de proponer versiones.



Recurso creado por Cliente Infiltrado · https://clienteinfiltrado.es · Libre para usar citando la fuente con enlace

4 · HECHOS OBSERVADOS

# El recorrido, paso a paso

Solo hechos comprobables, en el orden en que pasaron. Las valoraciones van en los apartados siguientes.

| Hora | Hecho observado | Registro |
|---|---|---|
| **Día 1 · 11:05** | Entrada en la exposición un sábado. Hay dos personas del equipo atendiendo a otros clientes. | E01 |
| **Día 1 · 11:11** | Primer saludo, 6 minutos después de entrar. Se presenta con nombre y entrega tarjeta. | E01 · F1 |
| **Día 1 · 11:12 a 11:25** | Pregunta por uso diario, kilómetros al año, forma de pago y cuándo se quiere comprar. No pregunta por el vehículo actual. | E01 |
| **Día 1 · 11:26** | Explica dos versiones y sus diferencias de equipamiento y consumo homologado. | E01 |
| **Día 1 · 11:32** | Ofrece una prueba de conducción sin que se pida. | E01 |
| **Día 1 · 11:40 a 12:02** | Prueba de 22 minutos por ciudad y vía rápida. Explica los asistentes de conducción durante la ruta. | E01 |
| **Día 1 · 12:10** | Entrega una oferta impresa con precio total, transporte, matriculación y validez hasta fin de mes. La financiación trae cuota y número de cuotas, sin intereses ni importe total. | E02 · F2 |
| **Día 1 · 12:18** | Se compromete a llamar el lunes (día 3). Despedida en la puerta. | E01 · F3 |
| **Días 3 y 4** | No hay llamada ni mensaje. | E03 |
| **Día 5 · 18:40** | Llamada del concesionario. Pregunta si se ha pensado, sin nueva propuesta ni fecha para el siguiente paso. | E03 · F4 |
| **Día 5 · 18:52** | Llega por correo la misma oferta del día 1. Fin de la observación. | E03 |

5 · EVIDENCIAS

# Lo que se dijo, tal cual

Las frases se anotan tal cual justo después de cada contacto. En este documento son inventadas y verosímiles, solo para enseñar el formato.

| Ref. | Momento | Frase literal (inventada para este ejemplo) |
|---|---|---|
| **F1** | Primer saludo | *«Buenos días, perdona la espera. ¿Buscas algo en concreto o estás mirando?»* |
| **F2** | Pregunta por los intereses | *«Lo del interés te lo detallo cuando lo veas claro, no te preocupes.»* |
| **F3** | Despedida | *«Te llamo el lunes y lo vemos con calma.»* |
| **F4** | Llamada de seguimiento | *«¿Qué, lo has pensado? Cualquier cosa me dices.»* |

clienteinfiltrado.es



Recurso creado por Cliente Infiltrado · https://clienteinfiltrado.es · Libre para usar citando la fuente con enlace

6 · PRIORIDADES DE MEJORA

# Del hecho a la acción

| PRIORIDAD 1 · SEGUIMIENTO EN LA FECHA ACORDADA | |
|---|---|
| **Observado** | Se promete llamar el día 3; la llamada llega el día 5 y sin propuesta nueva (E01, E03, F3, F4). |
| **Posible efecto** | El cliente compara con otros concesionarios mientras espera; una llamada tardía y vacía no ayuda a decidir. |
| **Acción propuesta** | Agenda con cada compromiso, día y hora. En la llamada, llevar una propuesta: prueba de otra versión, tasación o una fecha para firmar. |
| **Cómo comprobarlo** | En la siguiente visita la llamada llega el día dicho con un siguiente paso concreto. |
| **Rol propuesto** | Jefe de ventas |

| PRIORIDAD 2 · FINANCIACIÓN COMPLETA POR ESCRITO | |
|---|---|
| **Observado** | La oferta trae cuota y número de cuotas, pero no intereses ni importe total; al preguntar se aplaza (E02, F2). |
| **Posible efecto** | El cliente no puede comparar la financiación con la de su banco ni saber cuánto pagará en total. |
| **Acción propuesta** | Entregar con la oferta todos los datos de la financiación: tipo de interés, coste total e importe total a pagar. |
| **Cómo comprobarlo** | La siguiente oferta trae esos datos sin pedirlos. |
| **Rol propuesto** | Responsable de financiación |

| PRIORIDAD 3 · VEHÍCULO ACTUAL Y TASACIÓN | |
|---|---|
| **Observado** | No se pregunta si hay un coche que entregar (E01). |
| **Posible efecto** | Se pierde un dato que cambia la cuenta del cliente y una razón para volver al concesionario. |
| **Acción propuesta** | Añadir la pregunta al guion de necesidades y ofrecer tasación en la misma visita o con cita. |
| **Cómo comprobarlo** | En la siguiente visita se pregunta por el vehículo actual. |
| **Rol propuesto** | Equipo comercial |

| PRIORIDAD 4 · PRIMER SALUDO EN EXPOSICIÓN | |
|---|---|
| **Observado** | 6 minutos hasta el primer saludo, con el equipo ocupado (E01, F1). |
| **Posible efecto** | Un cliente que no se siente visto puede irse antes de que lo atiendan. |
| **Acción propuesta** | Un saludo breve en cuanto entra alguien, aunque la atención completa tenga que esperar. |
| **Cómo comprobarlo** | Saludo en 3 minutos o menos en la siguiente visita. |
| **Rol propuesto** | Equipo comercial |

clienteinfiltrado.es



Recurso creado por Cliente Infiltrado · https://clienteinfiltrado.es · Libre para usar citando la fuente con enlace

ANEXO · METODOLOGÍA

# Cómo se hizo

| Punto | Cómo se trabaja |
|---|---|
| **Objetivo** | Se acuerda con la empresa antes de empezar: qué se quiere saber y qué decisión ayudará a tomar el informe. |
| **Guion y escenario** | Cliente interesado en un modelo concreto, con la misma necesidad, forma de pago y plazo de compra en cada ronda o concesionario. |
| **Criterios** | Lista cerrada de criterios de sí o no por bloque, con su peso, aprobada antes de empezar. |
| **Evaluador** | Persona de nuestro equipo, preparada con el guion. |
| **Registro** | Notas con hora tomadas justo después de cada contacto. Sin fotos ni grabaciones de personas. |
| **Prueba de conducción** | La hace el evaluador con su permiso de conducir y como cualquier cliente. No se firma ningún pedido ni se paga señal. |
| **Valoración** | Cada nota se apoya en un hecho registrado. Lo que no se ha podido comprobar se dice como tal. |
| **Protección de datos** | Se observa el servicio, no se juzga a personas. El informe no recoge nombres ni rasgos de quien atiende. |

## Registros del caso

| Registro | Qué contiene |
|---|---|
| **E01** | Notas de la visita y de la prueba, con hora, tomadas al salir. |
| **E02** | Revisión de la oferta impresa: conceptos, validez y datos de financiación. |
| **E03** | Registro de llamadas y correos recibidos hasta el día 5. |

## Límites de este informe

• Describe un caso y su seguimiento; no el funcionamiento habitual de toda la empresa.

• No mide ventas ni resultados: muestra qué vivió el cliente y qué se puede cambiar.

• Para comprobar si un cambio se mantiene, hacen falta nuevas observaciones en días distintos con el mismo guion. El calendario lo fija la propuesta antes de empezar.

> **Este documento es un caso ficticio para enseñar el formato.** El formato, los criterios y la profundidad se adaptan a cada encargo. **Visita secreta: 190 € + IVA. Llamada secreta con seguimiento: 59 € + IVA.** Cuéntanos tu proyecto por WhatsApp en el 620 00 11 66 o en clienteinfiltrado.es/contacto.

clienteinfiltrado.es