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 llamada al presupuesto

Llamada secreta y primera cita informativa en una clínica dental

clienteinfiltrado.es

EMPRESA	**Clínica dental de ejemplo**
LOCAL	**Clínica A**
ACTUACIÓN	**Llamada secreta y visita de primera cita**
OBSERVACIÓN	**Día 1, 10:12 a día 4, 13:02**
REFERENCIA	**Informe EJ-03 · versión de ejemplo**

60 / 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

Buen teléfono y buen seguimiento; el presupuesto deja dudas

El teléfono funciona: contestan al segundo tono, ofrecen cita con fecha concreta para dos días después y la confirmación por WhatsApp es inmediata. El seguimiento posterior también es bueno. Lo que resta está en la clínica: 18 minutos de espera sin aviso, un comentario sobre otra persona en recepción y un presupuesto que no dice qué incluye ni cuánto cuesta en total si se financia.

La prioridad es que el paciente salga con un presupuesto que pueda comparar sin volver a llamar. Este informe no valora nada clínico.

60	2.º tono	18 min	2
de 100 puntos	al llamar para pedir cita	de espera sobre la hora de la cita	dudas que el presupuesto no resuelve

Lo que se pretendía comprobar

Si una persona que pide información sobre un tratamiento recibe una cita fácil, una espera razonable y un presupuesto comprensible, con el coste total y lo que incluye. Lo clínico queda fuera.

Las tres decisiones que proponemos

Prioridad	Qué cambiar	Bloque
1	Presupuesto con «incluye / no incluye» y, si se financia, número de cuotas e importe total.	Presupuesto
2	Avisar en recepción si la espera va a pasar de 10 minutos.	Recepción y espera
3	Hablar en recepción sin decir en voz alta el motivo de la cita de nadie.	Privacidad

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. El presupuesto y la espera pesan más porque son lo que decide si el paciente vuelve y acepta.

Bloque	Qué se mira	Criterios	Peso	Nota
Llamada para pedir cita	Respuesta, cita ofrecida, coste de la primera visita, confirmación	4 de 5	15 %	**7** / 10
Recepción y espera	Saludo, puntualidad, aviso de retraso, sala	2 de 4	20 %	**5** / 10
Privacidad en recepción	Información de datos, discreción	1 de 2	15 %	**5** / 10
Explicación del presupuesto	Por escrito, total, qué incluye, financiación	2 de 4	25 %	**5** / 10
Seguimiento	Contacto posterior, respuesta a dudas	2 de 2	15 %	**9** / 10
Cierre y siguiente paso	Cómo aceptar, decisión sin presión	1 de 2	10 %	**6** / 10
Puntuación global	Media ponderada de los 6 bloques	12 de 19	100 %	**60 / 100**

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

Cálculo: 7 × 15 % + 5 × 20 % + 5 × 15 % + 5 × 25 % + 9 × 15 % + 6 × 10 % = 6,0 sobre 10, es decir, 60 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.

Teléfono ágil

Contestan al segundo tono, ofrecen fecha concreta y confirman por WhatsApp en tres minutos.

Presupuesto por escrito

El paciente sale con un documento y un importe total, no con una cifra dicha de palabra.

Seguimiento atento

La clínica llama al día siguiente y responde por WhatsApp a una duda concreta.

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 · 10:12	Llamada para pedir una primera cita informativa sobre ortodoncia invisible para un adulto. Contestan al segundo tono.	E01
Día 1 · 10:13	Ofrecen cita el día 3 a las 17:30. Se pregunta si la primera visita tiene coste y no se responde.	E01 · F1
Día 1 · 10:16	Llega por WhatsApp la confirmación con dirección, día y hora.	E01
Día 3 · 17:24	Llegada. Saludo inmediato. Entregan un formulario de datos con el texto de protección de datos.	E02
Día 3 · 17:31	En recepción se comenta en voz alta el motivo de la cita de otra persona que espera.	E02
Día 3 · 17:48	Pasa a consulta, 18 minutos después de la hora. Nadie ha avisado del retraso.	E02
Día 3 · 17:50 a 18:15	Conversación en consulta. Queda fuera del informe por ser clínica: no se anota su contenido.	—
Día 3 · 18:18	En un despacho entregan el presupuesto por escrito con importe total. No dice si incluye retenedores ni revisiones finales.	E03
Día 3 · 18:22	Se pregunta por la financiación. Se habla de cuotas sin decir cuántas ni el importe total financiado.	E02 · F2
Día 3 · 18:25	Se ofrece mantener un descuento si se firma ese mismo día. Explican cómo aceptar después: firma en clínica o correo.	E02 · F3
Día 4 · 12:05	La clínica llama para resolver dudas.	E04
Día 4 · 12:40 a 13:02	Pregunta por WhatsApp sobre retenedores. Responden a los 22 minutos y aclaran que van incluidos. Fin de la observación.	E04 · F4

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	Llamada, coste de la primera visita	*«Eso ya te lo explican en la clínica cuando vengas.»*
F2	Despacho, financiación	*«Lo puedes pagar en cómodas cuotas, sin problema.»*
F3	Despacho, cierre	*«Si lo firmas hoy te mantenemos el descuento de este mes.»*
F4	WhatsApp, seguimiento	*«Sí, los primeros retenedores van incluidos en el presupuesto.»*

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 · PRESUPUESTO QUE SE PUEDA COMPARAR	
Observado	No dice si incluye retenedores ni revisiones; la financiación se explica sin número de cuotas ni total (E03, F2).
Posible efecto	El paciente necesita otro contacto para saber cuánto pagará de verdad, y puede comparar mal con otra clínica.
Acción propuesta	Plantilla con apartado «incluye / no incluye» y, si se financia, número de cuotas, importe de cada una e importe total.
Cómo comprobarlo	En la siguiente visita el presupuesto responde a esas dudas sin preguntar.
Rol propuesto	Coordinación de pacientes

PRIORIDAD 2 · ESPERA CON AVISO	
Observado	18 minutos de espera sobre la hora sin que nadie informe (E02).
Posible efecto	La espera sin explicación es lo primero que se recuerda de una primera cita.
Acción propuesta	Avisar en recepción en cuanto la espera vaya a pasar de 10 minutos, con un tiempo aproximado.
Cómo comprobarlo	Espera de 10 minutos o menos, o aviso antes de que el paciente pregunte.
Rol propuesto	Recepción

PRIORIDAD 3 · DISCRECIÓN EN RECEPCIÓN	
Observado	Se comenta en voz alta el motivo de la cita de otra persona (E02).
Posible efecto	Quien espera oye datos de otro paciente y deduce que lo suyo también se oirá.
Acción propuesta	Hablar de motivos y tratamientos solo en despacho o en voz baja; en recepción, solo nombre y hora.
Cómo comprobarlo	En la siguiente visita no se oye en sala ningún motivo de cita.
Rol propuesto	Recepción y dirección

PRIORIDAD 4 · DECISIÓN SIN PRISA	
Observado	Se condiciona un descuento a firmar el mismo día (F3); el coste de la primera visita no se dice por teléfono (F1).
Posible efecto	El paciente puede sentirse presionado o llegar sin saber si la consulta tiene coste.
Acción propuesta	Dar validez al presupuesto por escrito y decir por teléfono si la primera visita tiene coste.
Cómo comprobarlo	En la siguiente llamada se dice el coste de la primera visita; el presupuesto lleva su validez.
Rol propuesto	Recepción y coordinación

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	Llamada para pedir una primera cita informativa y visita a esa cita, con la misma consulta en cada ronda o clínica.
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.
Nada clínico	No se valora el diagnóstico, el tratamiento ni la actuación de ningún profesional sanitario. Lo que pasa en consulta queda fuera; no se hacen pruebas ni se dan datos de salud reales.
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 llamada y captura del mensaje de confirmación (sin datos de terceros).
E02	Notas de la visita con hora, tomadas al salir. Sin nada clínico.
E03	Revisión del presupuesto escrito: conceptos, total y lo que falta.
E04	Notas de la llamada de seguimiento y del intercambio por WhatsApp.

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. **Llamada secreta con seguimiento: 59 € + IVA. Visita secreta: 190 € + IVA.** Cuéntanos tu proyecto por WhatsApp en el 620 00 11 66 o en clienteinfiltrado.es/contacto.

Cliente infiltrado