Lista de comprobación de cliente misterioso · Agencias de viajes

Haz la visita como un cliente más y marca Sí o No en cada punto. Apunta en Nota tiempos, cifras o lo que hayas visto. Se observa el servicio, no se juzga a personas: no hagas fotos ni grabaciones de nadie.

LOCAL	FECHA	HORA DE ENTRADA	HORA DE SALIDA

Primer contacto		SÍ	NO	NOTA
1	Responden a tu consulta por teléfono, web o WhatsApp (anota el tiempo).	☐	☐	
2	Al llegar a la oficina, anota el tiempo hasta que te atienden.	☐	☐	
3	El título-licencia o número de registro de la agencia está a la vista.	☐	☐	
4	La oficina está ordenada y con información de ofertas.	☐	☐	

Asesoramiento		SÍ	NO	NOTA
5	Te preguntan destino, fechas, número de viajeros y presupuesto.	☐	☐	
6	Te proponen al menos dos opciones.	☐	☐	
7	Te explican qué incluye cada opción (vuelos, traslados, régimen).	☐	☐	
8	Te informan de la documentación necesaria (pasaporte, visados).	☐	☐	
9	Te ofrecen seguro de viaje y te explican qué cubre.	☐	☐	

Presupuesto		SÍ	NO	NOTA
10	Te entregan el presupuesto por escrito.	☐	☐	
11	El precio es final, con tasas incluidas.	☐	☐	
12	Te indican hasta cuándo se mantiene el precio.	☐	☐	
13	Te informan de las condiciones de cancelación.	☐	☐	

Reserva		SÍ	NO	NOTA
14	Recibes la confirmación de la reserva con localizadores.	☐	☐	
15	Te entregan contrato o condiciones del viaje combinado.	☐	☐	
16	Te dan un contacto para urgencias durante el viaje.	☐	☐	

Seguimiento		SÍ	NO	NOTA
17	Te contactan si no respondes al presupuesto (anota cuándo).	☐	☐	
18	Te envían la documentación antes del viaje.	☐	☐	
19	Te preguntan por el viaje a la vuelta.	☐	☐	
20	El cartel de hojas de reclamaciones está a la vista.	☐	☐	

Resultado: _____ de 20 puntos en Sí. Lo que más hay que mejorar: _____

¿Prefieres que lo compruebe alguien a quien tu equipo no conoce? Nuestro equipo hace la visita de forma anónima y te entrega el informe con estos puntos y los tuyos. Escríbenos por WhatsApp al 620 00 11 66 o en clienteinfiltrado.es/contacto/.

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