Lista de comprobación de cliente misterioso · Alarmas y seguridad

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 solicitud (anota el tiempo y el canal).	☐	☐	
2	Te preguntan por el tipo de inmueble y lo que quieres proteger.	☐	☐	
3	Te proponen visita o estudio de seguridad.	☐	☐	
4	Te informan del número de registro de empresa de seguridad.	☐	☐	

Estudio		SÍ	NO	NOTA
5	Acuden en el día y la hora acordados.	☐	☐	
6	Revisan accesos, ventanas y puntos débiles del inmueble.	☐	☐	
7	Te explican qué dispositivos instalarán y dónde.	☐	☐	
8	Te explican cómo funciona la conexión a central receptora.	☐	☐	

Propuesta		SÍ	NO	NOTA
9	Te entregan propuesta por escrito.	☐	☐	
10	Separa equipos, instalación y cuota mensual.	☐	☐	
11	Te explican la permanencia y la penalización por baja anticipada.	☐	☐	
12	Te dicen si los equipos son en propiedad o en alquiler.	☐	☐	
13	Te explican qué pasa si salta la alarma (verificación, aviso a policía).	☐	☐	

Instalación		SÍ	NO	NOTA
14	Te explican el uso de la aplicación y del teclado.	☐	☐	
15	Te dejan por escrito las claves de uso y los contactos.	☐	☐	
16	La instalación queda limpia y sin cables a la vista.	☐	☐	

Seguimiento		SÍ	NO	NOTA
17	Te contactan después de la propuesta (anota cuándo).	☐	☐	
18	No te presionan para firmar el mismo día.	☐	☐	
19	Te explican cómo pedir asistencia técnica.	☐	☐	
20	Te informan de cómo reclamar.	☐	☐	

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/.