Lista de comprobación de cliente misterioso · Alquiler de vehículos

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

Reserva		SÍ	NO	NOTA
1	La web muestra el precio total con impuestos antes de pagar.	☐	☐	
2	Se indican franquicia, fianza y kilometraje incluidos.	☐	☐	
3	Recibes confirmación de la reserva con lo contratado.	☐	☐	
4	Se indica la política de combustible (lleno-lleno u otra).	☐	☐	

Mostrador de recogida		SÍ	NO	NOTA
5	El mostrador es fácil de encontrar desde la llegada.	☐	☐	
6	Anota el tiempo de cola hasta que te atienden.	☐	☐	
7	Te explican el contrato antes de firmar.	☐	☐	
8	Te ofrecen seguros adicionales y te explican qué cubren.	☐	☐	
9	El precio final coincide con la reserva si no añades nada.	☐	☐	
10	Te informan del bloqueo de fianza en la tarjeta.	☐	☐	

Vehículo		SÍ	NO	NOTA
11	El vehículo es de la categoría reservada o superior.	☐	☐	
12	Revisan contigo los daños existentes y los anotan.	☐	☐	
13	El vehículo está limpio por dentro y por fuera.	☐	☐	
14	El nivel de combustible o carga coincide con el contrato.	☐	☐	

Devolución		SÍ	NO	NOTA
15	La zona de devolución está señalizada.	☐	☐	
16	Revisan el vehículo contigo y te dan comprobante.	☐	☐	
17	Anota el tiempo del proceso de devolución.	☐	☐	

Después		SÍ	NO	NOTA
18	La factura final coincide con lo contratado.	☐	☐	
19	La fianza se libera (anota cuántos días tarda).	☐	☐	
20	Si hay un cargo extra, te lo justifican por escrito.	☐	☐	
21	Las hojas de reclamaciones están disponibles en el mostrador.	☐	☐	

Resultado: _____ de 19 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