Lista de comprobación de cliente misterioso · Autoescuelas

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 (anota el tiempo y el canal).	☐	☐	
2	El horario de oficina está visible y se cumple.	☐	☐	
3	El número de autorización de la autoescuela está visible.	☐	☐	
4	Te informan de los permisos que preparan.	☐	☐	

Información y precios		SÍ	NO	NOTA
5	Te dan los precios por escrito: matrícula, teórico, prácticas.	☐	☐	
6	Te dicen el precio de cada clase práctica.	☐	☐	
7	Te informan de las tasas de examen y si están incluidas.	☐	☐	
8	Te explican el precio de presentarse de nuevo a un examen.	☐	☐	
9	Te informan de los packs y lo que incluyen.	☐	☐	

Teórico		SÍ	NO	NOTA
10	Te explican cómo se estudia el teórico (aula, plataforma, horarios).	☐	☐	
11	El aula está limpia y equipada.	☐	☐	
12	Te dejan probar la plataforma de test.	☐	☐	

Prácticas		SÍ	NO	NOTA
13	Te explican cómo se reservan las prácticas.	☐	☐	
14	El vehículo de prácticas está limpio y en buen estado.	☐	☐	
15	La clase práctica dura el tiempo anunciado.	☐	☐	
16	Te dan indicaciones claras durante la clase.	☐	☐	

Seguimiento		SÍ	NO	NOTA
17	Te informan de cuándo estarás listo para el examen.	☐	☐	
18	Te contactan después de la consulta (anota cuándo).	☐	☐	
19	Te explican las condiciones de baja o cambio.	☐	☐	
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