Lista de comprobación de cliente misterioso · Bricolaje y ferreterías

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

Tienda		SÍ	NO	NOTA
1	Los pasillos están señalizados por sección.	☐	☐	
2	Los productos tienen precio visible, también los de venta a granel.	☐	☐	
3	Los productos pesados están colocados de forma segura.	☐	☐	
4	Hay carros y cestas disponibles.	☐	☐	

Asesoramiento		SÍ	NO	NOTA
5	Anota el tiempo hasta encontrar a alguien que te atienda.	☐	☐	
6	Te preguntan qué trabajo vas a hacer.	☐	☐	
7	Te recomiendan el material y la herramienta adecuados.	☐	☐	
8	Te advierten de las medidas de seguridad (guantes, gafas).	☐	☐	
9	Te dicen qué más necesitarás para terminar el trabajo.	☐	☐	

Servicios		SÍ	NO	NOTA
10	Te informan del servicio de corte de madera o copia de llaves y su precio.	☐	☐	
11	Te dicen cuánto tardará el corte o la copia.	☐	☐	
12	Te informan del alquiler de herramientas si existe.	☐	☐	
13	Te informan de la entrega a domicilio y su coste.	☐	☐	

Producto químico y peligroso		SÍ	NO	NOTA
14	Los productos químicos tienen pictogramas de peligro visibles.	☐	☐	
15	Te informan del uso seguro de pinturas o disolventes.	☐	☐	
16	Los productos peligrosos no están al alcance de niños.	☐	☐	

Caja		SÍ	NO	NOTA
17	Anota el tiempo de cola en caja.	☐	☐	
18	El precio cobrado coincide con la etiqueta.	☐	☐	
19	Te informan del plazo de devolución.	☐	☐	
20	Te entregan factura si la pides.	☐	☐	
21	El cartel de hojas de reclamaciones está a la vista.	☐	☐	

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