Lista de comprobación de cliente misterioso · Calzado

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 modelos expuestos tienen precio visible.	☐	☐	
2	Los expositores están limpios y ordenados.	☐	☐	
3	Hay asientos y calzador para probarse.	☐	☐	
4	Hay espejo a la altura de los pies.	☐	☐	

Atención		SÍ	NO	NOTA
5	Anota el tiempo hasta el primer saludo.	☐	☐	
6	Te preguntan para qué uso buscas el calzado.	☐	☐	
7	Te traen tu número y te ofrecen medio número más o menos.	☐	☐	
8	Anota el tiempo que tardan en traer el par del almacén.	☐	☐	
9	Si no hay tu número, te ofrecen pedirlo o buscarlo en otra tienda.	☐	☐	

Información de producto		SÍ	NO	NOTA
10	Te informan del material (piel, sintético, suela).	☐	☐	
11	Te dan consejos de cuidado del calzado.	☐	☐	
12	Te ofrecen productos de mantenimiento o plantillas.	☐	☐	
13	La etiqueta del calzado indica los materiales.	☐	☐	

Caja		SÍ	NO	NOTA
14	El precio cobrado coincide con el expuesto.	☐	☐	
15	Te informan del plazo de cambio y devolución.	☐	☐	
16	Te informan de la garantía ante defectos.	☐	☐	
17	Te dan caja y bolsa.	☐	☐	

Rebajas y promociones		SÍ	NO	NOTA
18	Las rebajas muestran precio anterior y rebajado.	☐	☐	
19	Las promociones (2.º par) se aplican como se anuncian.	☐	☐	
20	El cartel de hojas de reclamaciones está a la vista.	☐	☐	

Resultado: _____ de 18 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/.

clienteinfiltrado.es