Lista de comprobación de cliente misterioso · Centros auditivos

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

Cita		SÍ	NO	NOTA
1	Responden a tu consulta (anota el tiempo).	☐	☐	
2	Te ofrecen una revisión auditiva y te dicen si tiene coste.	☐	☐	
3	Te confirman y recuerdan la cita.	☐	☐	
4	El número de registro sanitario del centro está visible.	☐	☐	

Revisión		SÍ	NO	NOTA
5	Anota el tiempo de espera desde la hora de la cita.	☐	☐	
6	La prueba se hace en una cabina o sala aislada.	☐	☐	
7	Te preguntan por tus dificultades en situaciones concretas.	☐	☐	
8	Te explican el resultado de la prueba.	☐	☐	
9	Te recomiendan acudir al otorrino si procede.	☐	☐	

Propuesta		SÍ	NO	NOTA
10	Te proponen más de un modelo de audífono con sus diferencias.	☐	☐	
11	Te dan presupuesto por escrito.	☐	☐	
12	Te ofrecen un periodo de prueba y te explican sus condiciones.	☐	☐	
13	Te informan de la financiación y su coste si la ofrecen.	☐	☐	
14	No te presionan para decidir el mismo día.	☐	☐	

Adaptación		SÍ	NO	NOTA
15	Te explican el uso, la limpieza y las pilas o carga.	☐	☐	
16	Te programan revisiones de ajuste.	☐	☐	
17	Te informan de la garantía y el seguro de pérdida.	☐	☐	

Seguimiento		SÍ	NO	NOTA
18	Te contactan después de la revisión (anota cuándo).	☐	☐	
19	Te atienden si vuelves con una molestia.	☐	☐	
20	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