Lista de comprobación de cliente misterioso · Clínicas dentales

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 y cita	SÍ	NO	NOTA
1	Responden a tu llamada o mensaje (anota el tiempo).	☐	☐	
2	Te ofrecen cita en un plazo razonable y te la confirman.	☐	☐	
3	Te informan de si la primera visita tiene coste.	☐	☐	
4	Te recuerdan la cita antes del día.	☐	☐	

	Recepción y sala de espera	SÍ	NO	NOTA
5	El número de registro sanitario del centro está a la vista.	☐	☐	
6	Anota el tiempo de espera desde la hora de la cita.	☐	☐	
7	La sala de espera está limpia y ordenada.	☐	☐	
8	Te piden firmar el consentimiento y la información de protección de datos.	☐	☐	

	Consulta	SÍ	NO	NOTA
9	Te explican el diagnóstico con lenguaje claro.	☐	☐	
10	Te proponen más de una opción de tratamiento si existe.	☐	☐	
11	Te explican duración y número de sesiones del tratamiento.	☐	☐	
12	Te dejan tiempo para preguntas.	☐	☐	

	Presupuesto	SÍ	NO	NOTA
13	Te entregan presupuesto por escrito y desglosado.	☐	☐	
14	El presupuesto indica su validez.	☐	☐	
15	Te explican las opciones de financiación con su coste, si las ofrecen.	☐	☐	
16	No te presionan para aceptar el mismo día.	☐	☐	
17	Los precios de servicios básicos están disponibles si los pides.	☐	☐	

	Seguimiento	SÍ	NO	NOTA
18	Te llaman o escriben después para resolver dudas del presupuesto.	☐	☐	
19	Te recuerdan la revisión o la limpieza cuando toca.	☐	☐	
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