Lista de comprobación de cliente misterioso · Clínicas veterinarias

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 llamada o mensaje (anota el tiempo).	☐	☐	
2	Te dan cita y te la confirman.	☐	☐	
3	Te informan del servicio de urgencias y su horario.	☐	☐	
4	Te recuerdan la cita o la vacuna.	☐	☐	

Recepción y espera		SÍ	NO	NOTA
5	Anota el tiempo de espera desde la hora de la cita.	☐	☐	
6	La sala de espera está limpia y sin olores.	☐	☐	
7	Hay separación o zonas para perros y gatos.	☐	☐	
8	La lista de precios de servicios básicos está disponible.	☐	☐	

Consulta		SÍ	NO	NOTA
9	Te preguntan por los síntomas y la historia del animal.	☐	☐	
10	Te explican el diagnóstico con lenguaje claro.	☐	☐	
11	Te proponen el tratamiento y sus alternativas.	☐	☐	
12	Te dan presupuesto antes de pruebas o intervenciones.	☐	☐	
13	Te explican cómo administrar la medicación.	☐	☐	

Instalaciones		SÍ	NO	NOTA
14	La consulta está limpia y la mesa se desinfecta.	☐	☐	
15	El número de registro del centro está visible.	☐	☐	
16	El material está ordenado.	☐	☐	

Pago y seguimiento		SÍ	NO	NOTA
17	La factura coincide con el presupuesto o lo informado.	☐	☐	
18	Te entregan el informe o la cartilla actualizada.	☐	☐	
19	Te llaman después para saber cómo sigue el animal.	☐	☐	
20	Te informan de planes de salud o bonos.	☐	☐	
21	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