Lista de comprobación de cliente misterioso · Comercio electrónico

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

Web y ficha de producto		SÍ	NO	NOTA
1	La web carga rápido en el móvil y se navega sin errores.	☐	☐	
2	La ficha muestra precio final con IVA, fotos y descripción.	☐	☐	
3	Se indica el coste de envío antes de llegar al pago.	☐	☐	
4	Se indica la disponibilidad del producto.	☐	☐	
5	Los datos de la empresa (razón social, NIF, dirección) están en la web.	☐	☐	

Compra		SÍ	NO	NOTA
6	El proceso de pago tiene pocos pasos y no pide datos innecesarios.	☐	☐	
7	Se informa del derecho de desistimiento antes de pagar.	☐	☐	
8	Recibes confirmación del pedido por correo con el resumen.	☐	☐	
9	Los medios de pago anunciados funcionan.	☐	☐	

Envío y entrega		SÍ	NO	NOTA
10	Recibes aviso de envío con número de seguimiento.	☐	☐	
11	El pedido llega en el plazo indicado en la web.	☐	☐	
12	El embalaje protege el producto y llega en buen estado.	☐	☐	
13	El producto coincide con la ficha (color, talla, modelo).	☐	☐	
14	Se incluye factura o albarán.	☐	☐	

Atención al cliente		SÍ	NO	NOTA
15	Responden a una consulta por chat, correo o WhatsApp (anota el tiempo).	☐	☐	
16	La respuesta resuelve la duda con datos concretos.	☐	☐	
17	El teléfono o canal de contacto indicado funciona.	☐	☐	

Devolución		SÍ	NO	NOTA
18	La política de devoluciones está publicada y es clara.	☐	☐	
19	Te dan instrucciones para devolver cuando lo pides.	☐	☐	
20	El reembolso llega (anota cuántos días tarda).	☐	☐	
21	Te confirman la recepción de la devolución.	☐	☐	

Resultado: _____ de 21 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/.