Lista de comprobación de cliente misterioso · Comercio y franquicias

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

Imagen de marca exterior		SÍ	NO	NOTA
1	El rótulo y el escaparate siguen la imagen de la marca (colores, logotipo, campaña vigente).	☐	☐	
2	El escaparate muestra la campaña o promoción del momento, no una caducada.	☐	☐	
3	El horario expuesto coincide con el de la web de la cadena.	☐	☐	
4	La entrada está despejada y sin cajas ni material a la vista.	☐	☐	

Implantación en tienda		SÍ	NO	NOTA
5	Los productos están colocados según el planograma o el orden de la marca.	☐	☐	
6	No hay huecos vacíos en lineales ni productos sin etiqueta.	☐	☐	
7	La cartelería de promoción del punto de venta es la de la campaña actual.	☐	☐	
8	Probadores, mostradores y caja están limpios y ordenados.	☐	☐	
9	El uniforme o la identificación del personal es el de la marca.	☐	☐	

Atención según el protocolo		SÍ	NO	NOTA
10	Anota el tiempo hasta el primer saludo.	☐	☐	
11	Te hacen alguna pregunta para entender qué buscas.	☐	☐	
12	Te informan de la promoción vigente sin que la pidas.	☐	☐	
13	Te ofrecen la tarjeta de cliente, la aplicación o el programa de fidelización.	☐	☐	

Caja y cobro		SÍ	NO	NOTA
14	El precio en caja coincide con el de la etiqueta o el cartel.	☐	☐	
15	Aplican correctamente el descuento de la promoción anunciada.	☐	☐	
16	Te informan de la política de cambios y devoluciones de la cadena.	☐	☐	
17	Entregan ticket y ofrecen el ticket regalo si procede.	☐	☐	

Coherencia con otros canales		SÍ	NO	NOTA
18	Si un producto de la web no está en tienda, te ofrecen pedirlo o recogerlo.	☐	☐	
19	La promoción de la web o redes sociales se respeta en la tienda.	☐	☐	
20	Anota cualquier diferencia de precio entre tienda y web.	☐	☐	

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/.

Recurso creado por Cliente Infiltrado · https://clienteinfiltrado.es · Libre para usar citando la fuente con enlace