Lista de comprobación de cliente misterioso · Concesionarios de motos

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

Exposición		SÍ	NO	NOTA
1	Las motos expuestas tienen precio y ficha visible.	☐	☐	
2	La exposición está limpia y ordenada.	☐	☐	
3	Hay equipamiento (cascos, ropa) con precio visible.	☐	☐	
4	Anota el tiempo hasta que te atienden.	☐	☐	

Asesoramiento		SÍ	NO	NOTA
5	Te preguntan qué carnet tienes.	☐	☐	
6	Te preguntan por el uso (ciudad, viaje, campo).	☐	☐	
7	Te preguntan por tu experiencia y tu altura.	☐	☐	
8	Te proponen más de un modelo según lo que cuentas.	☐	☐	
9	Te dejan subirte a la moto para comprobar postura y apoyo.	☐	☐	

Prueba y producto		SÍ	NO	NOTA
10	Te ofrecen prueba de conducción y te explican condiciones.	☐	☐	
11	Te informan del consumo, la potencia y la etiqueta medioambiental.	☐	☐	
12	Te explican el mantenimiento y sus intervalos.	☐	☐	

Oferta		SÍ	NO	NOTA
13	Te entregan oferta por escrito con precio final y gastos de matriculación.	☐	☐	
14	Te informan de la financiación con cuota, plazo y TAE.	☐	☐	
15	Te informan de la garantía.	☐	☐	
16	Te ofrecen seguro y equipamiento con su precio.	☐	☐	

Taller y seguimiento		SÍ	NO	NOTA
17	Te informan del taller y del precio de la primera revisión.	☐	☐	
18	Te contactan después de la visita (anota cuándo).	☐	☐	
19	Te dan un contacto directo del vendedor.	☐	☐	
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