Lista de comprobación de cliente misterioso · Concesionarios

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	Si pides cita por web o teléfono, te contactan y te confirman día y hora.	☐	☐	
2	Al llegar, te recibe alguien y te asigna un asesor o te indica la espera.	☐	☐	
3	Anota el tiempo desde que entras hasta que un asesor te atiende.	☐	☐	
4	La exposición está limpia y los vehículos expuestos tienen ficha de precio.	☐	☐	

Detección de necesidades		SÍ	NO	NOTA
5	Te preguntan por el uso que darás al coche (kilómetros, familia, ciudad o carretera).	☐	☐	
6	Te preguntan por tu coche actual y si quieres entregarlo.	☐	☐	
7	Te preguntan por el presupuesto o la cuota que te encaja.	☐	☐	
8	Te proponen más de un modelo o versión según lo que cuentas.	☐	☐	

Producto y prueba		SÍ	NO	NOTA
9	Te explican el equipamiento y las diferencias entre versiones.	☐	☐	
10	Te informan del consumo y de la etiqueta medioambiental del vehículo.	☐	☐	
11	Te ofrecen una prueba de conducción sin que la pidas.	☐	☐	
12	El coche de prueba está limpio y con combustible o carga suficiente.	☐	☐	

Oferta y condiciones		SÍ	NO	NOTA
13	Te entregan una oferta por escrito con precio final y lo que incluye.	☐	☐	
14	La oferta separa el precio al contado y el precio financiado.	☐	☐	
15	Si te ofrecen financiación, te indican la cuota, el plazo y el TAE.	☐	☐	
16	Te explican la garantía y el plan de mantenimiento.	☐	☐	
17	Te dan una valoración de tu vehículo usado si la pediste.	☐	☐	

Seguimiento		SÍ	NO	NOTA
18	Te llaman o escriben después de la visita (anota cuántos días después).	☐	☐	
19	En el seguimiento recuerdan tu caso concreto y la oferta entregada.	☐	☐	
20	Te dan un contacto directo del asesor (teléfono o correo).	☐	☐	

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/.

clienteinfiltrado.es