Lista de comprobación de cliente misterioso · Construcción y reformas

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		SÍ	NO	NOTA
1	Responden a tu solicitud de presupuesto (anota el tiempo y el canal).	☐	☐	
2	Te preguntan los datos básicos: tipo de obra, metros, ubicación.	☐	☐	
3	Te proponen una visita para ver la obra.	☐	☐	
4	Acuden a la visita en el día y la hora acordados.	☐	☐	

Visita técnica		SÍ	NO	NOTA
5	Toman medidas y fotos del espacio, no de personas.	☐	☐	
6	Te preguntan por los materiales y acabados que quieres.	☐	☐	
7	Te informan de si la obra necesita licencia o comunicación al ayuntamiento.	☐	☐	
8	Te explican las fases de la obra.	☐	☐	

Presupuesto		SÍ	NO	NOTA
9	Te entregan el presupuesto por escrito.	☐	☐	
10	El presupuesto desglosa partidas, materiales y mano de obra.	☐	☐	
11	Indica si el IVA está incluido o no.	☐	☐	
12	Indica qué no incluye (escombros, licencias, imprevistos).	☐	☐	
13	Indica el plazo de validez del presupuesto.	☐	☐	

Garantías y empresa		SÍ	NO	NOTA
14	Te informan de la garantía de los trabajos.	☐	☐	
15	Te dicen si tienen seguro de responsabilidad civil.	☐	☐	
16	Los datos fiscales de la empresa aparecen en el presupuesto.	☐	☐	
17	Te explican cómo se gestionan los cambios durante la obra.	☐	☐	

Seguimiento		SÍ	NO	NOTA
18	Te llaman o escriben después de enviar el presupuesto.	☐	☐	
19	Resuelven tus dudas sobre el presupuesto con respuestas concretas.	☐	☐	
20	Te dan una persona de contacto para la obra.	☐	☐	

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