Lista de comprobación de cliente misterioso · Cosmética y perfumería

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

Tienda y exposición		SÍ	NO	NOTA
1	Los expositores están ordenados y con todas las referencias.	☐	☐	
2	Los probadores de producto están limpios y disponibles.	☐	☐	
3	Hay material para probar (tiras, algodón, desmaquillante).	☐	☐	
4	La campaña de la marca está colocada en el espacio acordado.	☐	☐	

Atención		SÍ	NO	NOTA
5	Anota el tiempo hasta el primer saludo.	☐	☐	
6	Te preguntan por tu tipo de piel, gusto o para quién es el regalo.	☐	☐	
7	Te proponen más de una opción con sus diferencias.	☐	☐	
8	Te ofrecen probar el producto en piel o en tira.	☐	☐	
9	Te ofrecen muestras para llevar.	☐	☐	

Información del producto		SÍ	NO	NOTA
10	Te explican el modo de uso del producto.	☐	☐	
11	Te informan de los ingredientes si preguntas por alergias o sensibilidad.	☐	☐	
12	El etiquetado del producto está en castellano.	☐	☐	
13	Te informan de promociones o regalos con la compra.	☐	☐	

Precio y caja		SÍ	NO	NOTA
14	Los precios están visibles en el expositor o en el producto.	☐	☐	
15	El precio en caja coincide con el expuesto.	☐	☐	
16	Te ofrecen envolver para regalo.	☐	☐	
17	Te informan de la política de cambios.	☐	☐	
18	Te ofrecen la tarjeta o programa de puntos.	☐	☐	

Seguimiento		SÍ	NO	NOTA
19	Si te dieron de alta en el programa, recibes la confirmación.	☐	☐	
20	Si dejaste un producto encargado, te avisan cuando llega.	☐	☐	
21	El cartel de hojas de reclamaciones está a la vista.	☐	☐	

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