Lista de comprobación de cliente misterioso · Electrodomésticos

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	Cada aparato tiene precio y etiqueta energética visible.	☐	☐	
2	Las medidas del aparato están indicadas.	☐	☐	
3	Los aparatos expuestos están limpios y sin golpes.	☐	☐	
4	Se indica si el precio incluye transporte e instalación.	☐	☐	

Asesoramiento		SÍ	NO	NOTA
5	Anota el tiempo hasta que te atienden.	☐	☐	
6	Te preguntan por el hueco disponible y tus medidas.	☐	☐	
7	Te preguntan por el número de personas y el uso.	☐	☐	
8	Te explican el consumo y la clase energética.	☐	☐	
9	Te comparan al menos dos modelos.	☐	☐	

Entrega e instalación		SÍ	NO	NOTA
10	Te informan del coste de entrega e instalación.	☐	☐	
11	Te ofrecen retirar el aparato viejo y te dicen si tiene coste.	☐	☐	
12	Te dan día y franja de entrega.	☐	☐	
13	La entrega se hace en la franja acordada.	☐	☐	
14	El instalador comprueba que el aparato funciona.	☐	☐	

Garantía		SÍ	NO	NOTA
15	Te informan de la garantía legal.	☐	☐	
16	Te explican la garantía extendida y su precio si la ofrecen.	☐	☐	
17	Te dan factura con número de serie.	☐	☐	

Posventa		SÍ	NO	NOTA
18	Te explican cómo pedir asistencia técnica.	☐	☐	
19	Si llamas por una avería, te dan cita (anota el tiempo).	☐	☐	
20	Te contactan para saber si todo va bien.	☐	☐	
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/.

clienteinfiltrado.es