Lista de comprobación de cliente misterioso · Electrónica

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 productos expuestos están encendidos y funcionan.	☐	☐	
2	Cada producto tiene etiqueta con precio y características principales.	☐	☐	
3	Los productos de demostración están limpios.	☐	☐	
4	Las ofertas del folleto o la web están en tienda.	☐	☐	

Asesoramiento		SÍ	NO	NOTA
5	Anota el tiempo hasta que te atienden.	☐	☐	
6	Te preguntan el uso que darás al producto.	☐	☐	
7	Te comparan al menos dos modelos con sus diferencias.	☐	☐	
8	Te explican las especificaciones con lenguaje claro.	☐	☐	
9	Te informan de compatibilidades (cargadores, software, accesorios).	☐	☐	

Garantía y extras		SÍ	NO	NOTA
10	Te informan de la garantía legal del producto.	☐	☐	
11	Si te ofrecen garantía extendida, te dicen precio y qué cubre.	☐	☐	
12	Te ofrecen configuración o instalación y su precio.	☐	☐	
13	Te informan del canon o tasa de reciclaje si aplica.	☐	☐	

Caja y entrega		SÍ	NO	NOTA
14	El precio cobrado coincide con la etiqueta.	☐	☐	
15	Te entregan factura o ticket con garantía.	☐	☐	
16	Te informan del plazo de devolución.	☐	☐	
17	Revisan contigo que el producto está completo.	☐	☐	

Posventa		SÍ	NO	NOTA
18	Si vuelves con una avería, te dan resguardo con número.	☐	☐	
19	Te informan del plazo aproximado de reparación.	☐	☐	
20	Recogen tu aparato viejo si la normativa lo prevé.	☐	☐	
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