Lista de comprobación de cliente misterioso · Estaciones ITV

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

Cita		SÍ	NO	NOTA
1	La web o el teléfono permiten pedir cita con facilidad.	☐	☐	
2	Te informan del precio de la inspección por tipo de vehículo.	☐	☐	
3	Te dicen qué documentación llevar.	☐	☐	
4	Recibes la confirmación de la cita.	☐	☐	

Llegada		SÍ	NO	NOTA
5	La estación está bien señalizada.	☐	☐	
6	Las tarifas están expuestas.	☐	☐	
7	Anota el tiempo desde la hora de la cita hasta que entra el vehículo.	☐	☐	
8	Te indican claramente qué línea y qué hacer.	☐	☐	

Inspección		SÍ	NO	NOTA
9	Te explican si debes quedarte en el vehículo o fuera.	☐	☐	
10	Te dan instrucciones claras durante la inspección.	☐	☐	
11	Anota la duración total de la inspección.	☐	☐	
12	La zona de espera está limpia y con asientos.	☐	☐	

Resultado		SÍ	NO	NOTA
13	Te entregan el informe de inspección.	☐	☐	
14	Si hay defectos, te los explican con claridad.	☐	☐	
15	Te informan del plazo para volver si es desfavorable.	☐	☐	
16	Te pegan la pegatina o te explican cómo colocarla.	☐	☐	

Pago y servicios		SÍ	NO	NOTA
17	El precio cobrado coincide con la tarifa expuesta.	☐	☐	
18	Te dan factura.	☐	☐	
19	Los aseos están limpios.	☐	☐	
20	El cartel de hojas de reclamaciones está a la vista.	☐	☐	

Resultado: _____ de 18 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