Lista de comprobación de cliente misterioso · Farmacias

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

Exterior y acceso		SÍ	NO	NOTA
1	La cruz o rótulo está encendido en horario de apertura.	☐	☐	
2	El horario y las farmacias de guardia están expuestos.	☐	☐	
3	El acceso es practicable para sillas de ruedas.	☐	☐	

Espera		SÍ	NO	NOTA
4	Hay sistema de turno o el orden se respeta.	☐	☐	
5	Anota el tiempo de espera hasta que te atienden.	☐	☐	
6	La zona de mostrador permite hablar con discreción.	☐	☐	
7	El local está limpio y ordenado.	☐	☐	

Dispensación		SÍ	NO	NOTA
8	Te preguntan para quién es el medicamento.	☐	☐	
9	Te explican cómo y cuándo tomarlo.	☐	☐	
10	Te preguntan si tomas otros medicamentos.	☐	☐	
11	Si no tienen el medicamento, te dicen cuándo lo tendrán.	☐	☐	
12	Te recomiendan acudir al médico si describes síntomas que lo requieren.	☐	☐	

Parafarmacia		SÍ	NO	NOTA
13	Los productos de parafarmacia tienen precio visible.	☐	☐	
14	Te asesoran sobre un producto según tu necesidad.	☐	☐	
15	Te informan de promociones sin presionar.	☐	☐	
16	Te ofrecen muestras si las hay.	☐	☐	

Servicios y pago		SÍ	NO	NOTA
17	Te informan de servicios como toma de tensión y su precio.	☐	☐	
18	El precio cobrado coincide con el marcado.	☐	☐	
19	Te dan ticket.	☐	☐	
20	El cartel de hojas de reclamaciones está a la vista.	☐	☐	

Resultado: _____ de 19 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