Lista de comprobación de cliente misterioso · Floristerías

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		SÍ	NO	NOTA
1	Las flores y plantas están frescas, sin hojas secas.	☐	☐	
2	Hay precios visibles en ramos y plantas.	☐	☐	
3	El escaparate está cuidado y es de temporada.	☐	☐	
4	El suelo está limpio de restos.	☐	☐	

Asesoramiento		SÍ	NO	NOTA
5	Anota el tiempo hasta que te atienden.	☐	☐	
6	Te preguntan la ocasión, el gusto y el presupuesto.	☐	☐	
7	Te proponen varias opciones dentro de tu presupuesto.	☐	☐	
8	Te explican cuánto aguantan las flores y cómo cuidarlas.	☐	☐	
9	Te dan consejos de riego y luz en plantas.	☐	☐	

Encargo		SÍ	NO	NOTA
10	Te dan precio cerrado del encargo.	☐	☐	
11	Te enseñan una referencia o foto del resultado.	☐	☐	
12	Te dan resguardo con fecha y hora de recogida o entrega.	☐	☐	
13	Te preguntan el texto de la tarjeta.	☐	☐	

Entrega a domicilio		SÍ	NO	NOTA
14	Te informan del coste del envío.	☐	☐	
15	La entrega llega el día y en la franja acordados.	☐	☐	
16	El ramo entregado corresponde a lo encargado.	☐	☐	
17	Te confirman la entrega.	☐	☐	

Pago		SÍ	NO	NOTA
18	El precio cobrado coincide con lo acordado.	☐	☐	
19	Te dan ticket o factura.	☐	☐	
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