Lista de comprobación de cliente misterioso · General

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

Antes de entrar / Primer contacto		SÍ	NO	NOTA
1	El horario de apertura está a la vista desde fuera y coincide con el publicado en internet.	☐	☐	
2	La fachada, el rótulo y el acceso están limpios y en buen estado.	☐	☐	
3	El acceso es practicable para carritos o sillas de ruedas (rampa, puerta amplia).	☐	☐	
4	Si se contacta antes por teléfono o WhatsApp, responden y dan la información pedida.	☐	☐	

Al llegar y esperar		SÍ	NO	NOTA
5	Anota el tiempo desde que entras hasta que alguien te saluda o te atiende.	☐	☐	
6	Si hay espera, te indican el orden o un tiempo aproximado.	☐	☐	
7	El local está ordenado: suelo, mostradores y zona de espera limpios.	☐	☐	
8	La iluminación, la temperatura y el olor del local son agradables.	☐	☐	

Atención e información		SÍ	NO	NOTA
9	Te preguntan qué necesitas antes de ofrecerte un producto o servicio.	☐	☐	
10	Te explican las opciones disponibles con sus diferencias.	☐	☐	
11	Responden a tus preguntas con datos concretos, sin evasivas.	☐	☐	
12	Te ofrecen algo complementario relacionado con lo que pides.	☐	☐	
13	Te dejan información por escrito (folleto, presupuesto, tarjeta o enlace).	☐	☐	

Precios, pago y derechos		SÍ	NO	NOTA
14	Los precios están visibles en el producto, en la carta o en un cartel.	☐	☐	
15	El precio indicado es el precio final, con impuestos incluidos.	☐	☐	
16	El cartel de hojas de reclamaciones está a la vista.	☐	☐	
17	Aceptan los medios de pago anunciados y entregan ticket o factura simplificada.	☐	☐	
18	El importe cobrado coincide con el precio indicado.	☐	☐	

Despedida y seguimiento		SÍ	NO	NOTA
19	Te despiden y te invitan a volver o a contactar.	☐	☐	
20	Si quedaron en llamarte o escribirte, lo hacen (anota fecha y canal).	☐	☐	
21	Te explican la política de cambios, devoluciones o garantía si aplica.	☐	☐	

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