Lista de comprobación de cliente misterioso · Gestorías y asesorías

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

Primer contacto		SÍ	NO	NOTA
1	Responden a tu consulta (anota el tiempo y el canal).	☐	☐	
2	Te preguntan el trámite o el servicio que necesitas.	☐	☐	
3	Te dicen qué documentación necesitan.	☐	☐	
4	Te ofrecen cita presencial o a distancia.	☐	☐	

Oficina		SÍ	NO	NOTA
5	La oficina está identificada y el horario expuesto.	☐	☐	
6	Anota el tiempo de espera desde la hora de la cita.	☐	☐	
7	Los documentos de otros clientes no están a la vista.	☐	☐	
8	Te informan sobre la protección de tus datos.	☐	☐	

Consulta		SÍ	NO	NOTA
9	Te explican el trámite o la obligación con lenguaje claro.	☐	☐	
10	Te dicen los pasos y quién hace cada uno.	☐	☐	
11	Te informan de las tasas oficiales aparte de los honorarios.	☐	☐	
12	Te advierten de plazos legales que te afectan.	☐	☐	
13	Te dan tiempo para preguntas.	☐	☐	

Propuesta		SÍ	NO	NOTA
14	Te dan los honorarios por escrito.	☐	☐	
15	La propuesta indica si incluye impuestos.	☐	☐	
16	Te explican qué está incluido en una cuota mensual.	☐	☐	
17	Te informan de cómo te avisarán de vencimientos.	☐	☐	

Seguimiento		SÍ	NO	NOTA
18	Te envían la propuesta en el tiempo prometido.	☐	☐	
19	Te avisan cuando el trámite está hecho.	☐	☐	
20	Te entregan justificante del trámite.	☐	☐	
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