Lista de comprobación de cliente misterioso · Joyerías

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

Escaparate y acceso		SÍ	NO	NOTA
1	El escaparate está limpio e iluminado.	☐	☐	
2	Las piezas del escaparate tienen precio o referencia visible.	☐	☐	
3	El acceso es claro (timbre, puerta) y te abren sin esperas largas.	☐	☐	

Atención		SÍ	NO	NOTA
4	Anota el tiempo hasta que te atienden.	☐	☐	
5	Te preguntan para quién es, la ocasión y el presupuesto.	☐	☐	
6	Te muestran varias opciones dentro de tu presupuesto.	☐	☐	
7	Te dejan probar la pieza y te ofrecen espejo.	☐	☐	
8	Te miden el dedo o la muñeca si hace falta.	☐	☐	

Información de la pieza		SÍ	NO	NOTA
9	Te informan del metal y su ley (contraste).	☐	☐	
10	Te informan de las piedras y su certificado si lo hay.	☐	☐	
11	Te explican el cuidado y la limpieza de la pieza.	☐	☐	
12	Te informan de si el ajuste de talla está incluido.	☐	☐	

Precio y compra		SÍ	NO	NOTA
13	El precio final incluye impuestos.	☐	☐	
14	Te entregan certificado o garantía de la pieza.	☐	☐	
15	Te informan de la política de cambios.	☐	☐	
16	Te ofrecen envoltorio de regalo.	☐	☐	

Servicios		SÍ	NO	NOTA
17	Te informan del servicio de reparación, grabado o ajuste y su precio.	☐	☐	
18	Te dan resguardo por escrito si dejas una pieza.	☐	☐	
19	Te avisan cuando el encargo está listo (anota cuándo).	☐	☐	
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