Lista de comprobación de cliente misterioso · Jugueterías

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	Los juguetes están ordenados por edad o tipo.	☐	☐	
2	Los precios están visibles.	☐	☐	
3	Hay juguetes de muestra para probar.	☐	☐	
4	Los pasillos están despejados para carritos.	☐	☐	

Seguridad del producto		SÍ	NO	NOTA
5	Los juguetes llevan marcado CE visible en el envase.	☐	☐	
6	La edad recomendada aparece en el envase.	☐	☐	
7	Las advertencias (piezas pequeñas) están en castellano.	☐	☐	
8	No hay envases abiertos o dañados a la venta.	☐	☐	

Asesoramiento		SÍ	NO	NOTA
9	Anota el tiempo hasta que te atienden.	☐	☐	
10	Te preguntan la edad y los gustos del niño.	☐	☐	
11	Te proponen varias opciones dentro de tu presupuesto.	☐	☐	
12	Te informan de si el juguete necesita pilas y si vienen incluidas.	☐	☐	

Caja		SÍ	NO	NOTA
13	El precio cobrado coincide con el marcado.	☐	☐	
14	Te ofrecen envolver para regalo.	☐	☐	
15	Te informan del plazo de cambio, también en Navidad y Reyes.	☐	☐	
16	Te dan ticket regalo.	☐	☐	

Servicios		SÍ	NO	NOTA
17	Te informan de la lista de regalos o de reserva.	☐	☐	
18	Te ofrecen pedir un juguete agotado y te dicen cuándo llega.	☐	☐	
19	Te informan de la garantía en juguetes electrónicos.	☐	☐	
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/.

clienteinfiltrado.es · WhatsApp 24h 620 00 11 66 · Visita secreta: 190 € + IVA

Recurso creado por Cliente Infiltrado · https://clienteinfiltrado.es · Libre para usar citando la fuente con enlace