Lista de comprobación de cliente misterioso · Lavaderos de coches

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

Acceso		SÍ	NO	NOTA
1	Los precios de cada programa están visibles antes de entrar.	☐	☐	
2	Las instrucciones de uso son claras.	☐	☐	
3	La entrada y salida están señalizadas.	☐	☐	
4	Anota el tiempo de espera para entrar.	☐	☐	

Lavado automático o a presión		SÍ	NO	NOTA
5	Las máquinas funcionan (anota si hay alguna averiada).	☐	☐	
6	El pago funciona con los medios anunciados.	☐	☐	
7	El programa dura lo que indica.	☐	☐	
8	El coche sale limpio, sin restos de jabón.	☐	☐	

Lavado a mano o interior		SÍ	NO	NOTA
9	Te dicen el precio y el tiempo antes de empezar.	☐	☐	
10	Te preguntan si hay algo que no deban tocar.	☐	☐	
11	Aspiran alfombras, asientos y maletero.	☐	☐	
12	Los cristales quedan sin marcas.	☐	☐	
13	Te entregan el coche a la hora acordada.	☐	☐	

Instalaciones		SÍ	NO	NOTA
14	Las aspiradoras funcionan y tienen precio visible.	☐	☐	
15	La zona está limpia y sin charcos grandes.	☐	☐	
16	Hay papeleras.	☐	☐	

Pago y reclamaciones		SÍ	NO	NOTA
17	El importe cobrado coincide con el programa.	☐	☐	
18	Te dan ticket.	☐	☐	
19	Hay teléfono de asistencia si la máquina falla.	☐	☐	
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