Lista de comprobación de cliente misterioso · Lavanderías

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

Local		SÍ	NO	NOTA
1	El horario está a la vista y se cumple.	☐	☐	
2	La lista de precios está visible.	☐	☐	
3	El local está limpio y sin restos de pelusa.	☐	☐	
4	Hay instrucciones claras de uso en las máquinas de autoservicio.	☐	☐	

Autoservicio		SÍ	NO	NOTA
5	Las lavadoras y secadoras funcionan (anota si hay alguna averiada).	☐	☐	
6	El sistema de pago funciona con los medios anunciados.	☐	☐	
7	Hay un teléfono de asistencia visible.	☐	☐	
8	Los programas indican duración y temperatura.	☐	☐	

Servicio con atención		SÍ	NO	NOTA
9	Anota el tiempo hasta que te atienden en el mostrador.	☐	☐	
10	Revisan las prendas contigo y anotan manchas o daños previos.	☐	☐	
11	Te preguntan por la composición o la etiqueta de cuidado.	☐	☐	
12	Te dan resguardo con el detalle de las prendas.	☐	☐	
13	Te dicen cuándo estarán listas.	☐	☐	

Recogida		SÍ	NO	NOTA
14	Las prendas están listas en el día indicado.	☐	☐	
15	Las prendas están limpias, planchadas y sin olor.	☐	☐	
16	El precio cobrado coincide con la lista.	☐	☐	
17	Te entregan las prendas protegidas (funda o bolsa).	☐	☐	

Incidencias		SÍ	NO	NOTA
18	Te informan de qué hacen si una prenda se daña.	☐	☐	
19	Te informan de la recogida y entrega a domicilio si existe.	☐	☐	
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