Lista de comprobación de cliente misterioso · Librerías y papelerías

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 libros están ordenados por sección y señalizados.	☐	☐	
2	Las novedades están a la vista.	☐	☐	
3	Los productos de papelería tienen precio visible.	☐	☐	
4	Los libros tienen precio visible en la contracubierta o etiqueta.	☐	☐	

Atención		SÍ	NO	NOTA
5	Anota el tiempo hasta que te atienden.	☐	☐	
6	Si buscas un título, lo localizan en el sistema o la estantería.	☐	☐	
7	Si no lo tienen, te ofrecen pedirlo y te dicen cuándo llega.	☐	☐	
8	Te recomiendan títulos según tus gustos o la edad del lector.	☐	☐	
9	Te informan de los libros de texto y de la reserva escolar.	☐	☐	

Encargos		SÍ	NO	NOTA
10	Te dan resguardo de encargo con datos y precio.	☐	☐	
11	Te avisan cuando llega el encargo (anota cuándo).	☐	☐	
12	Te piden señal y te la descuentan del total.	☐	☐	

Servicios		SÍ	NO	NOTA
13	Te informan del servicio de fotocopias o impresión y sus precios.	☐	☐	
14	Te informan del forrado de libros y su precio.	☐	☐	
15	Te ofrecen envolver para regalo.	☐	☐	

Caja		SÍ	NO	NOTA
16	El precio cobrado coincide con el marcado.	☐	☐	
17	Te aplican la promoción o el descuento anunciados.	☐	☐	
18	Te informan de la política de cambios.	☐	☐	
19	Te dan ticket regalo si lo pides.	☐	☐	
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