Lista de comprobación de cliente misterioso · Mudanzas

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

Primer contacto		SÍ	NO	NOTA
1	Responden a tu solicitud (anota el tiempo y el canal).	☐	☐	
2	Te preguntan origen, destino, plantas y si hay ascensor.	☐	☐	
3	Te proponen visita o valoración por vídeo o fotos.	☐	☐	
4	Te preguntan por objetos frágiles o voluminosos.	☐	☐	

Presupuesto		SÍ	NO	NOTA
5	Te entregan presupuesto por escrito.	☐	☐	
6	Detalla embalaje, desmontaje, transporte y montaje.	☐	☐	
7	Indica si hace falta permiso de carga o elevador y su coste.	☐	☐	
8	Indica si el IVA está incluido.	☐	☐	
9	Te informan del seguro de los bienes y qué cubre.	☐	☐	

Día de la mudanza		SÍ	NO	NOTA
10	Llegan a la hora acordada.	☐	☐	
11	Protegen suelos, puertas y ascensor.	☐	☐	
12	Embalan los objetos frágiles por separado.	☐	☐	
13	Etiquetan las cajas por estancia.	☐	☐	

Entrega		SÍ	NO	NOTA
14	Colocan los muebles donde se les indica.	☐	☐	
15	Montan los muebles desmontados.	☐	☐	
16	Retiran el material de embalaje si estaba acordado.	☐	☐	
17	Revisan contigo si hay daños antes de irse.	☐	☐	

Después		SÍ	NO	NOTA
18	La factura coincide con el presupuesto.	☐	☐	
19	Te explican cómo reclamar un daño y en qué plazo.	☐	☐	
20	Responden a una incidencia (anota el tiempo).	☐	☐	
21	Las hojas de reclamaciones están disponibles.	☐	☐	

Resultado: _____ de 21 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