Lista de comprobación de cliente misterioso · Ópticas

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	Las monturas expuestas tienen precio visible.	☐	☐	
2	Los expositores y espejos están limpios.	☐	☐	
3	El número de registro sanitario del establecimiento está a la vista.	☐	☐	
4	Te informan de si hay que pedir cita para graduarse.	☐	☐	

Revisión visual		SÍ	NO	NOTA
5	Anota el tiempo de espera para la revisión.	☐	☐	
6	Te preguntan por tu uso de la vista (ordenador, conducir, lectura).	☐	☐	
7	La revisión se hace en una sala separada.	☐	☐	
8	Te explican el resultado de la graduación.	☐	☐	
9	Te recomiendan acudir al oftalmólogo si detectan algo fuera de lo normal.	☐	☐	

Elección de gafas o lentillas		SÍ	NO	NOTA
10	Te ayudan a elegir montura según tu cara y tu graduación.	☐	☐	
11	Te explican los tipos de cristal y tratamientos con su precio.	☐	☐	
12	Te dan un presupuesto completo antes de encargar.	☐	☐	
13	Te informan de la fecha de entrega.	☐	☐	

Entrega		SÍ	NO	NOTA
14	Las gafas están listas en la fecha indicada.	☐	☐	
15	Te ajustan la montura a la cara.	☐	☐	
16	Comprueban contigo la visión con las gafas nuevas.	☐	☐	
17	Te dan una funda y paño.	☐	☐	

Garantía y seguimiento		SÍ	NO	NOTA
18	Te informan de la garantía de adaptación y de la montura.	☐	☐	
19	Te explican qué hacer si no te adaptas.	☐	☐	
20	Te recuerdan la próxima revisión.	☐	☐	
21	El cartel de hojas de reclamaciones está a la vista.	☐	☐	

Resultado: _____ de 20 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