Lista de comprobación de cliente misterioso · Panaderías y pastelerías

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	El mostrador y las vitrinas están limpios.	☐	☐	
2	Los productos expuestos están protegidos.	☐	☐	
3	Los precios están visibles para cada producto.	☐	☐	
4	El pan a granel muestra el precio por pieza o por kilo.	☐	☐	

Información al consumidor		SÍ	NO	NOTA
5	Hay información de alérgenos de los productos o te la dan si la pides.	☐	☐	
6	Los productos envasados tienen etiqueta con ingredientes.	☐	☐	
7	Te informan de productos sin gluten o sin azúcar si existen.	☐	☐	

Atención		SÍ	NO	NOTA
8	Anota el tiempo de espera hasta que te atienden.	☐	☐	
9	Se respeta el turno.	☐	☐	
10	Usan pinzas o guantes para coger el producto.	☐	☐	
11	Quien cobra no toca el producto sin pinzas o guantes.	☐	☐	
12	Te recomiendan un producto si preguntas.	☐	☐	

Encargos		SÍ	NO	NOTA
13	Te dan precio cerrado de la tarta o encargo.	☐	☐	
14	Te preguntan número de personas, sabor y alergias.	☐	☐	
15	Te dan resguardo con fecha y hora de recogida.	☐	☐	
16	El encargo está listo a la hora acordada.	☐	☐	
17	El encargo corresponde a lo pedido.	☐	☐	

Pago		SÍ	NO	NOTA
18	El importe cobrado coincide con los precios.	☐	☐	
19	Te dan ticket.	☐	☐	
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