Lista de comprobación de cliente misterioso · Paquetería

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

Punto de atención		SÍ	NO	NOTA
1	El horario del punto de entrega está visible y se cumple.	☐	☐	
2	Anota el tiempo de cola hasta que te atienden.	☐	☐	
3	Las tarifas de envío están a la vista o te las dan por escrito.	☐	☐	
4	El local está ordenado y los paquetes no bloquean el paso.	☐	☐	

Envío		SÍ	NO	NOTA
5	Te preguntan destino, peso y medidas del paquete.	☐	☐	
6	Te ofrecen opciones de envío con precio y plazo.	☐	☐	
7	Te informan de lo que no se puede enviar.	☐	☐	
8	Te ofrecen seguro y te dicen qué cubre.	☐	☐	
9	Te entregan justificante con número de seguimiento.	☐	☐	

Recogida de paquete		SÍ	NO	NOTA
10	Te piden identificación o código para entregarte el paquete.	☐	☐	
11	Anota el tiempo que tardan en localizar el paquete.	☐	☐	
12	El paquete está en buen estado.	☐	☐	

Entrega a domicilio		SÍ	NO	NOTA
13	Recibes aviso del día de entrega.	☐	☐	
14	La entrega llega en el día anunciado.	☐	☐	
15	Si no estás, dejan aviso con instrucciones.	☐	☐	
16	El seguimiento en línea se actualiza y coincide con la realidad.	☐	☐	

Incidencias		SÍ	NO	NOTA
17	El canal de incidencias responde (anota el tiempo).	☐	☐	
18	Te dan un número de incidencia.	☐	☐	
19	Te informan de cómo reclamar un daño o pérdida.	☐	☐	
20	El cartel de hojas de reclamaciones está a la vista.	☐	☐	

Resultado: _____ de 18 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