Lista de comprobación de cliente misterioso · Seguros

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 de presupuesto (anota el tiempo y el canal).	☐	☐	
2	Te piden los datos necesarios para calcular el precio.	☐	☐	
3	Te identifican si son agencia, corredor o compañía.	☐	☐	
4	El número de registro de mediador aparece en la web o la oficina.	☐	☐	

Asesoramiento		SÍ	NO	NOTA
5	Te preguntan qué quieres proteger y tu situación.	☐	☐	
6	Te proponen más de una modalidad con sus diferencias.	☐	☐	
7	Te explican coberturas y exclusiones principales.	☐	☐	
8	Te explican la franquicia y los periodos de carencia.	☐	☐	
9	Te informan de si el precio sube en la renovación.	☐	☐	

Presupuesto		SÍ	NO	NOTA
10	Te entregan el presupuesto por escrito.	☐	☐	
11	El presupuesto indica la prima total con impuestos.	☐	☐	
12	Te entregan el documento de información previa.	☐	☐	
13	Te explican cómo y cuándo se puede cancelar.	☐	☐	

Siniestros		SÍ	NO	NOTA
14	Te explican cómo dar parte de un siniestro.	☐	☐	
15	Te dan el teléfono de asistencia.	☐	☐	
16	Si das parte, te dan número de expediente (anota el tiempo).	☐	☐	

Seguimiento		SÍ	NO	NOTA
17	Te contactan después del presupuesto (anota cuándo).	☐	☐	
18	El seguimiento recuerda tu caso concreto.	☐	☐	
19	Te informan del servicio de atención al cliente para reclamar.	☐	☐	

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/.

clienteinfiltrado.es