Lista de comprobación de cliente misterioso · Servicios profesionales

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 consulta por web, correo o teléfono (anota el tiempo).	☐	☐	
2	Te preguntan el tema y la urgencia antes de darte cita.	☐	☐	
3	Te ofrecen cita presencial o por videollamada.	☐	☐	
4	Te confirman la cita por escrito.	☐	☐	

Despacho o recepción		SÍ	NO	NOTA
5	La placa o el rótulo identifica el despacho.	☐	☐	
6	Te reciben a la hora acordada (anota el retraso si lo hay).	☐	☐	
7	La sala de espera es tranquila y está limpia.	☐	☐	
8	Tus datos y documentos no quedan a la vista de otros clientes.	☐	☐	

Primera consulta		SÍ	NO	NOTA
9	Te escuchan y resumen tu caso antes de proponer nada.	☐	☐	
10	Te explican las opciones con lenguaje claro.	☐	☐	
11	Te dicen qué documentos necesitan.	☐	☐	
12	Te informan de si la primera consulta tiene coste.	☐	☐	
13	Te explican los pasos siguientes.	☐	☐	

Honorarios		SÍ	NO	NOTA
14	Te dan una propuesta de honorarios por escrito.	☐	☐	
15	La propuesta indica si los impuestos están incluidos.	☐	☐	
16	Indica qué está incluido y qué se cobra aparte.	☐	☐	
17	Te informan de cómo te tendrán al día del asunto.	☐	☐	

Seguimiento		SÍ	NO	NOTA
18	Te envían la propuesta o el resumen en el tiempo prometido.	☐	☐	
19	Te dan un contacto directo para dudas.	☐	☐	
20	Te informan sobre el tratamiento de tus datos personales.	☐	☐	

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/.