Lista de comprobación de cliente misterioso · Supermercados

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

Entrada y sala		SÍ	NO	NOTA
1	Hay carros y cestas limpios y disponibles.	☐	☐	
2	Los pasillos están despejados de cajas y palés.	☐	☐	
3	El suelo está limpio y seco.	☐	☐	
4	La señalización de secciones es clara.	☐	☐	

Lineales y precios		SÍ	NO	NOTA
5	Cada producto tiene su etiqueta de precio en el lineal.	☐	☐	
6	La etiqueta muestra el precio por kilo o por litro.	☐	☐	
7	No hay huecos vacíos en productos básicos (anota cuántos).	☐	☐	
8	No hay productos caducados a la venta (anota si encuentras alguno).	☐	☐	
9	Las ofertas del folleto están señalizadas en tienda.	☐	☐	

Frescos		SÍ	NO	NOTA
10	Fruta y verdura están en buen estado y ordenadas.	☐	☐	
11	En carnicería, pescadería o charcutería, anota el tiempo de espera.	☐	☐	
12	Hay sistema de turno visible en los mostradores.	☐	☐	
13	Las vitrinas refrigeradas están a temperatura correcta (indicador visible).	☐	☐	

Cajas		SÍ	NO	NOTA
14	Anota el tiempo de cola en caja.	☐	☐	
15	Abren otra caja cuando se forma cola larga.	☐	☐	
16	El precio cobrado coincide con el del lineal.	☐	☐	
17	Te preguntan si necesitas bolsa e informan de su precio.	☐	☐	

Atención		SÍ	NO	NOTA
18	Si preguntas por un producto, te indican dónde está.	☐	☐	
19	Te informan si un producto agotado va a reponerse.	☐	☐	
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