Lista de comprobación de cliente misterioso · Talleres

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

Cita y recepción		SÍ	NO	NOTA
1	Te dan cita por teléfono, web o WhatsApp (anota el tiempo de respuesta).	☐	☐	
2	Al llegar, te atienden en recepción y toman nota de la avería o servicio.	☐	☐	
3	Te piden la documentación del vehículo y anotan los kilómetros.	☐	☐	
4	La zona de recepción está limpia y ordenada.	☐	☐	

Información y presupuesto		SÍ	NO	NOTA
5	Te ofrecen presupuesto por escrito antes de la reparación.	☐	☐	
6	El presupuesto desglosa piezas, mano de obra e impuestos.	☐	☐	
7	Te informan del precio por hora de mano de obra.	☐	☐	
8	Te dicen cuándo estará listo el vehículo.	☐	☐	
9	Te piden permiso antes de hacer trabajos no presupuestados.	☐	☐	

Taller e instalaciones		SÍ	NO	NOTA
10	El cartel de precios por hora está a la vista.	☐	☐	
11	El cartel de hojas de reclamaciones está a la vista.	☐	☐	
12	Usan protectores de asiento y volante en tu vehículo.	☐	☐	
13	La placa o distintivo de taller autorizado está visible.	☐	☐	

Entrega		SÍ	NO	NOTA
14	Te entregan el coche en la fecha acordada.	☐	☐	
15	Te explican lo que se ha hecho.	☐	☐	
16	La factura coincide con el presupuesto aceptado.	☐	☐	
17	Te ofrecen las piezas sustituidas.	☐	☐	
18	El vehículo se entrega limpio, sin manchas de grasa.	☐	☐	

Garantía y seguimiento		SÍ	NO	NOTA
19	Te informan de la garantía de la reparación.	☐	☐	
20	Te recuerdan la próxima revisión.	☐	☐	
21	Te contactan después para saber si todo va bien.	☐	☐	

Resultado: _____ de 21 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