Lista de comprobación de cliente misterioso · Telefonía

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

Tienda		SÍ	NO	NOTA
1	Las tarifas y ofertas están expuestas con precio final.	☐	☐	
2	Los terminales expuestos funcionan y tienen precio visible.	☐	☐	
3	Hay sistema de turno o te indican la espera.	☐	☐	
4	Anota el tiempo hasta que te atienden.	☐	☐	

Asesoramiento		SÍ	NO	NOTA
5	Te preguntan cuántas líneas, datos y uso necesitas.	☐	☐	
6	Te preguntan si tienes fibra o quieres paquete con fijo.	☐	☐	
7	Te comparan al menos dos tarifas.	☐	☐	
8	Te informan del precio tras la promoción (cuando acaba el descuento).	☐	☐	
9	Te informan de la permanencia y su penalización.	☐	☐	

Terminal		SÍ	NO	NOTA
10	Te explican el precio al contado y a plazos del terminal.	☐	☐	
11	Te informan del coste total de la financiación.	☐	☐	
12	Te ofrecen seguro o accesorios y su precio.	☐	☐	

Contratación		SÍ	NO	NOTA
13	Te entregan resumen del contrato antes de firmar.	☐	☐	
14	Te informan del plazo de portabilidad o instalación.	☐	☐	
15	Te explican cómo se tramita la baja.	☐	☐	
16	Te informan de tu derecho de desistimiento si contratas a distancia.	☐	☐	

Posventa		SÍ	NO	NOTA
17	Si vuelves con una incidencia, te la registran con número.	☐	☐	
18	Te informan de cómo seguir la incidencia.	☐	☐	
19	Te contactan para resolverla (anota cuándo).	☐	☐	
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