Lista de comprobación de cliente misterioso · Tiendas de colchones

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

Exposición		SÍ	NO	NOTA
1	Los colchones expuestos tienen precio y medidas.	☐	☐	
2	Los colchones de prueba tienen protector limpio.	☐	☐	
3	La tienda está limpia y ordenada.	☐	☐	
4	Se indica si el precio incluye transporte y retirada.	☐	☐	

Asesoramiento		SÍ	NO	NOTA
5	Anota el tiempo hasta que te atienden.	☐	☐	
6	Te preguntan cómo duermes (postura, calor, dolores).	☐	☐	
7	Te preguntan por tu peso y el de tu pareja, si aplica.	☐	☐	
8	Te invitan a tumbarte y probar varios modelos.	☐	☐	
9	Te explican las diferencias de firmeza y materiales.	☐	☐	

Complementos		SÍ	NO	NOTA
10	Te preguntan por tu base o somier actual.	☐	☐	
11	Te recomiendan almohada según tu postura.	☐	☐	
12	Te informan del precio de base, almohada y protector.	☐	☐	

Condiciones		SÍ	NO	NOTA
13	Te informan del periodo de prueba en casa si existe y sus condiciones.	☐	☐	
14	Te informan de la garantía.	☐	☐	
15	Te dan presupuesto por escrito.	☐	☐	
16	Te dicen el día de entrega.	☐	☐	
17	Te ofrecen retirar el colchón viejo.	☐	☐	

Entrega y seguimiento		SÍ	NO	NOTA
18	La entrega llega en la franja acordada.	☐	☐	
19	Te colocan el colchón y retiran el plástico.	☐	☐	
20	Te contactan después para saber cómo duermes.	☐	☐	
21	El cartel de hojas de reclamaciones está a la vista.	☐	☐	

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/.

Recurso creado por Cliente Infiltrado · https://clienteinfiltrado.es · Libre para usar citando la fuente con enlace