Lista de comprobación de cliente misterioso · Tiendas de deporte

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 secciones por deporte están señalizadas.	☐	☐	
2	Los productos tienen etiqueta con precio.	☐	☐	
3	Hay tallas de los productos expuestos.	☐	☐	
4	Los probadores están limpios y disponibles.	☐	☐	

Asesoramiento		SÍ	NO	NOTA
5	Anota el tiempo hasta que te atienden.	☐	☐	
6	Te preguntan qué deporte practicas y con qué frecuencia.	☐	☐	
7	Te preguntan por tu nivel o tus objetivos.	☐	☐	
8	Te comparan al menos dos productos.	☐	☐	
9	En calzado de correr, te ofrecen probar o analizar la pisada si existe el servicio.	☐	☐	

Prueba de producto		SÍ	NO	NOTA
10	Te dejan probar el producto en tienda (bicicleta, raqueta, calzado).	☐	☐	
11	Te ajustan el material a tu medida (talla de cuadro, empuñadura).	☐	☐	
12	Te explican el mantenimiento del producto.	☐	☐	

Taller y servicios		SÍ	NO	NOTA
13	Te informan del taller (bicicletas, esquís, encordado) y sus precios.	☐	☐	
14	Te dan resguardo si dejas material.	☐	☐	
15	Te avisan cuando está listo (anota cuándo).	☐	☐	

Caja		SÍ	NO	NOTA
16	El precio cobrado coincide con la etiqueta.	☐	☐	
17	Te informan del plazo de cambio y devolución.	☐	☐	
18	Te ofrecen la tarjeta de socio o aplicación.	☐	☐	
19	Te informan de la garantía.	☐	☐	
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