Lista de comprobación de cliente misterioso · Tiendas de mascotas

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	El local está limpio y sin olores fuertes.	☐	☐	
2	Los productos tienen precio visible.	☐	☐	
3	Los sacos de pienso están cerrados y en fecha.	☐	☐	
4	Los pasillos están ordenados por tipo de animal.	☐	☐	

Asesoramiento		SÍ	NO	NOTA
5	Anota el tiempo hasta que te atienden.	☐	☐	
6	Te preguntan por la especie, edad, tamaño y salud de tu animal.	☐	☐	
7	Te recomiendan alimentación según esas características.	☐	☐	
8	Te comparan al menos dos opciones de alimento.	☐	☐	
9	Te recomiendan acudir al veterinario si describes un problema de salud.	☐	☐	

Animales vivos (si hay)		SÍ	NO	NOTA
10	Los acuarios, terrarios o jaulas están limpios.	☐	☐	
11	Los animales tienen agua y comida a la vista.	☐	☐	
12	Te informan de los cuidados y necesidades del animal.	☐	☐	
13	Te informan de la documentación que acompaña al animal.	☐	☐	

Servicios		SÍ	NO	NOTA
14	Te informan de peluquería canina y sus precios.	☐	☐	
15	Te dan cita y te la confirman.	☐	☐	
16	Te informan de la entrega a domicilio de pienso.	☐	☐	

Caja		SÍ	NO	NOTA
17	El precio cobrado coincide con la etiqueta.	☐	☐	
18	Te ofrecen tarjeta de puntos o suscripción.	☐	☐	
19	Te informan de la política de devoluciones.	☐	☐	
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