Lista de comprobación de cliente misterioso · Tiendas de muebles

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 ambientes están limpios y bien iluminados.	☐	☐	
2	Cada mueble expuesto tiene etiqueta con precio y medidas.	☐	☐	
3	Se indica si el precio incluye montaje y transporte.	☐	☐	
4	Los muebles de exposición no tienen desperfectos visibles.	☐	☐	

Atención		SÍ	NO	NOTA
5	Anota el tiempo hasta el primer saludo.	☐	☐	
6	Te preguntan medidas del espacio y estilo que buscas.	☐	☐	
7	Te ofrecen telas, acabados o medidas a elegir.	☐	☐	
8	Te enseñan muestras de materiales.	☐	☐	
9	Te ofrecen hacer un plano o diseño si es un mueble a medida.	☐	☐	

Presupuesto		SÍ	NO	NOTA
10	Te dan presupuesto por escrito con referencias y acabados.	☐	☐	
11	Separa precio del mueble, transporte y montaje.	☐	☐	
12	Te dicen el plazo de entrega de forma concreta.	☐	☐	
13	Te informan de la señal o anticipo que piden.	☐	☐	

Entrega y montaje		SÍ	NO	NOTA
14	Te avisan del día y franja de entrega.	☐	☐	
15	El mueble llega en buen estado y es el pedido.	☐	☐	
16	Los montadores retiran el embalaje.	☐	☐	
17	Te explican la garantía del mueble.	☐	☐	

Seguimiento		SÍ	NO	NOTA
18	Te contactan si hay retraso en la entrega.	☐	☐	
19	Te llaman después para saber si todo está bien.	☐	☐	
20	Atienden una incidencia y te dan fecha de solución.	☐	☐	
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