Lista de comprobación de cliente misterioso · Transporte de viajeros

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

Compra del billete		SÍ	NO	NOTA
1	La web o la aplicación muestran horarios y precio final.	☐	☐	
2	Anota el tiempo de cola en taquilla.	☐	☐	
3	Te informan de las tarifas reducidas y su documentación.	☐	☐	
4	Te informan de las condiciones de cambio y anulación.	☐	☐	

Estación o parada		SÍ	NO	NOTA
5	Los horarios están expuestos y actualizados.	☐	☐	
6	Las pantallas informan de andén o dársena y retrasos.	☐	☐	
7	La estación está limpia y con asientos.	☐	☐	
8	Los aseos están limpios y abiertos.	☐	☐	

Embarque		SÍ	NO	NOTA
9	El embarque empieza a la hora anunciada.	☐	☐	
10	Te comprueban el billete con agilidad.	☐	☐	
11	Te informan del equipaje permitido.	☐	☐	
12	Hay ayuda para personas con movilidad reducida si se pide.	☐	☐	

Durante el viaje		SÍ	NO	NOTA
13	La salida es puntual (anota el retraso).	☐	☐	
14	El vehículo está limpio por dentro.	☐	☐	
15	La climatización funciona.	☐	☐	
16	Se anuncian las paradas.	☐	☐	
17	La llegada es puntual (anota el retraso).	☐	☐	

Incidencias		SÍ	NO	NOTA
18	Ante un retraso, te informan de la causa y del tiempo estimado.	☐	☐	
19	Te informan de tus derechos como viajero si hay retraso o cancelación.	☐	☐	
20	Las hojas de reclamaciones están disponibles.	☐	☐	

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