MARKT SPOT®

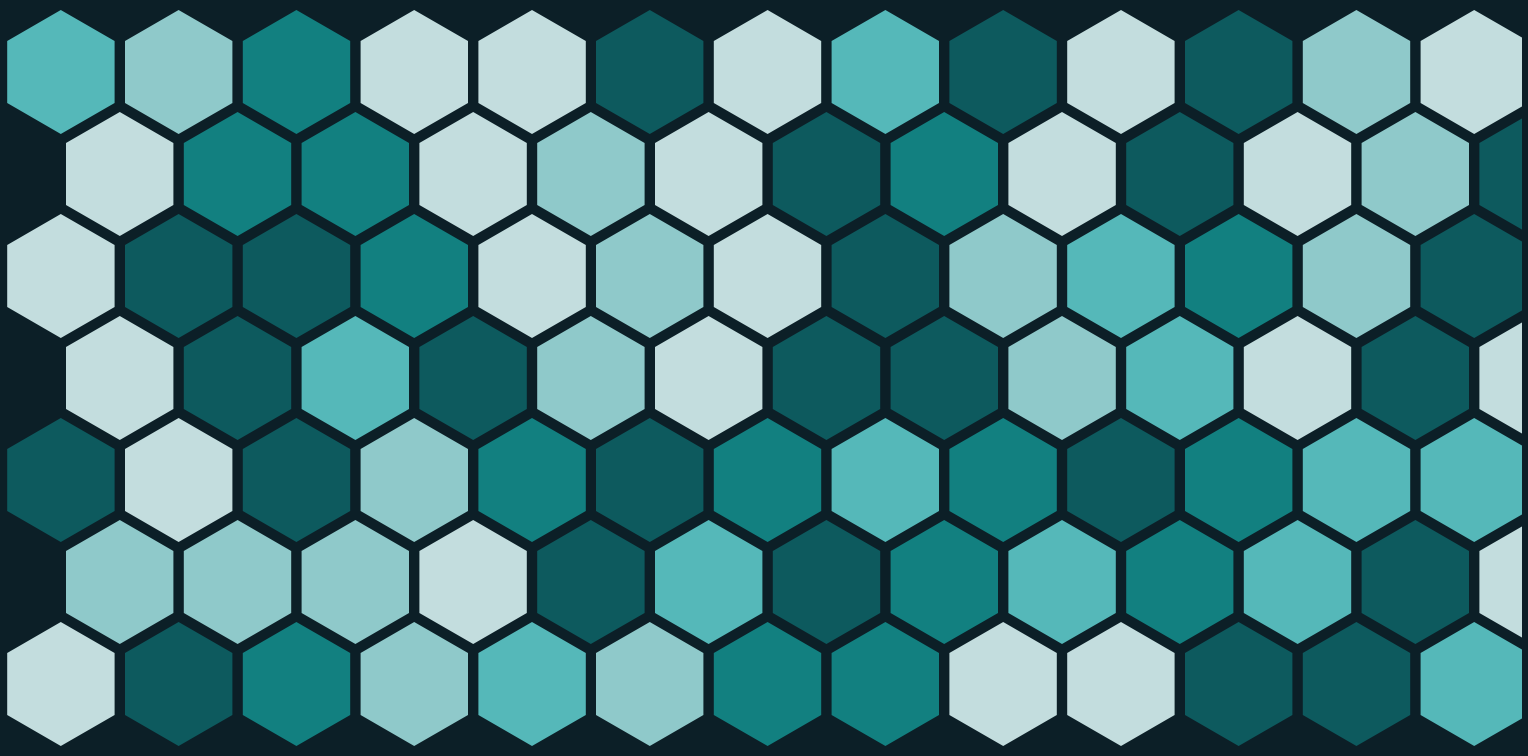
MYSTERY SHOPPER

MANUAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Programa de Diagnóstico y Monitoreo

Consumo y retail

44 puntos evaluados



Checklist de autoevaluación

marktspot.mx

SUCURSAL	FECHA	HORA	EVALUÓ

Sí 2 pts **Parcial 1 pt** **No 0 pts** **N/A no cuenta**

Recorre tu tienda como cliente y marca cada punto. En Adobe Acrobat Reader los subtotales se calculan solos; en papel, divide tus puntos entre el máximo de los que aplican.

1 Exterior y acceso

Lo primero que ve tu cliente, antes de cruzar la puerta. Una fachada descuidada filtra clientes antes de que entren.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
1.1	Letrero y fachada limpios, completos y con la iluminación funcionando.	○	○	○	○
1.2	Horario de atención visible desde el exterior y respetado: se abre y se cierra a la hora indicada.	○	○	○	○
1.3	Aparador o exhibición exterior ordenado y con promociones vigentes.	○	○	○	○
1.4	Acceso libre de obstáculos, basura o mercancía en el paso.	○	○	○	○
1.5	Estacionamiento o acceso peatonal limpio y señalizado.	○	○	○	○
1.6	Entrada accesible para personas con movilidad reducida.	○	○	○	○
1.7	Sin material publicitario vencido, roto o pegado de forma improvisada.	○	○	○	○

SUBTOTAL SECCIÓN 1

2 Piso de venta e imagen

El ambiente comunica cuánto cuidas a tu cliente, aunque él nunca lo diga.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
2.1	Pisos, anaqueles y exhibidores limpios, sin polvo ni manchas.	○	○	○	○
2.2	Pasillos despejados, sin cajas ni mercancía en acomodo durante el horario de venta.	○	○	○	○
2.3	Iluminación completa (sin lámparas fundidas) y temperatura agradable.	○	○	○	○
2.4	Música o ambiente sonoro a un volumen que permite conversar.	○	○	○	○
2.5	Señalización de departamentos o categorías clara y actualizada.	○	○	○	○
2.6	Probadores o áreas de prueba limpios, ordenados y con personal disponible.	○	○	○	○
2.7	Baños para clientes limpios y abastecidos.	○	○	○	○
2.8	Personal uniformado, con gafete visible y buena presentación.	○	○	○	○

SUBTOTAL SECCIÓN 2

3 Producto, precio y promociones

Si el cliente no encuentra el producto o duda del precio, la venta se cae sola.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
3.1	Cada producto exhibido tiene su precio visible.	○	○	○	○
3.2	El precio en anaquel coincide con el que se cobra en caja.	○	○	○	○
3.3	Las promociones vigentes están comunicadas en el punto de venta, con sus condiciones.	○	○	○	○
3.4	Los productos en promoción o de catálogo están disponibles, sin huecos en anaquel.	○	○	○	○
3.5	La exhibición sigue el estándar de la marca (planograma, frentes completos).	○	○	○	○
3.6	Producto en buen estado: sin empaques dañados, sucios ni caducados.	○	○	○	○
3.7	Si un producto no está disponible, se ofrece una alternativa, un pedido o la consulta en otra sucursal.	○	○	○	○

SUBTOTAL SECCIÓN 3

4 Atención y asesoría

El momento en que tu equipo convierte una visita en una venta.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
4.1	El cliente recibe saludo o contacto visual en su primer minuto dentro de la tienda.	○	○	○	○
4.2	El asesor se acerca sin presionar y pregunta qué busca el cliente.	○	○	○	○
4.3	Antes de recomendar, hace preguntas para entender la necesidad (uso, presupuesto, preferencia).	○	○	○	○
4.4	Conoce el producto: explica características, beneficios y diferencias entre opciones.	○	○	○	○
4.5	Sugiere un producto complementario o de mayor valor relacionado con la necesidad.	○	○	○	○
4.6	Resuelve objeciones (precio, garantía, comparación) con argumentos, no solo con descuentos.	○	○	○	○
4.7	Trato amable y respetuoso durante toda la interacción, aunque el cliente no compre.	○	○	○	○
4.8	Si el asesor está ocupado, reconoce al cliente y le indica que lo atenderá en breve.	○	○	○	○

SUBTOTAL SECCIÓN 4

5 Caja y cierre

El último recuerdo de la visita es el que el cliente se lleva a casa.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
5.1	Se abren cajas adicionales cuando la fila crece.	○	○	○	◌
5.2	El cajero saluda y confirma los productos y el total antes de cobrar.	○	○	○	◌
5.3	Ofrece los medios de pago disponibles (tarjeta, efectivo, meses sin intereses).	○	○	○	◌
5.4	Ofrece el programa de lealtad o monedero sin insistir de más.	○	○	○	◌
5.5	Entrega ticket y explica cómo facturar si el cliente lo pide.	○	○	○	◌
5.6	Empaca el producto con cuidado.	○	○	○	◌
5.7	Se despide e invita a regresar.	○	○	○	◌

SUBTOTAL SECCIÓN 5

6 Posventa y políticas

La confianza para comprar depende de saber qué pasa si algo sale mal.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
6.1	La política de cambios y devoluciones está visible o se explica al cobrar.	○	○	○	◌
6.2	El personal sabe explicar la garantía del producto y cómo hacerla válida.	○	○	○	◌
6.3	Un cambio o devolución se resuelve en la sucursal, sin enviar al cliente a otro canal.	○	○	○	◌
6.4	Hay un canal de contacto visible (teléfono, WhatsApp, correo) para quejas y sugerencias.	○	○	○	◌
6.5	Ante una queja, el personal escucha, ofrece una solución y no discute.	○	○	○	◌
6.6	Los mensajes por WhatsApp o redes sociales se responden el mismo día hábil.	○	○	○	◌
6.7	La información de la tienda en internet (horario, ubicación, teléfono) coincide con la realidad.	○	○	○	◌

SUBTOTAL SECCIÓN 6

Tu resultado

Empieza por la sección con el porcentaje más bajo: ahí está tu mayor área de oportunidad.

1. EXTERIOR	2. PISO DE VENTA	3. PRODUCTO Y PRECIO	4. ATENCIÓN	5. CAJA Y CIERRE	6. POSVENTA	TOTAL

SIGUIENTE PASO

¿Quieres una evaluación continua, estructurada y hecha por expertos?

LO QUE UNA AUTOEVALUACIÓN NO PUEDE VER

- **Tu equipo sabe que lo observas.** El servicio mejora justo el día que evalúas.
- **Una visita es una foto.** El servicio cambia por turno, día y colaborador.
- **Sin método no hay comparación** entre sucursales ni entre meses.
- **Conoces demasiado tu negocio.** Ves lo que esperas ver; tu cliente ve lo que pasa.

¿POR QUÉ MARKTSPOT?

- ✓ **Evaluadores encubiertos** con el perfil de tu cliente: en visita presencial, por teléfono y en digital.
- ✓ **Cuestionario a la medida** de tu giro, con criterios y pesos propios.
- ✓ **Supervisión del 100%** de las visitas por analistas y científicos de datos.
- ✓ **Tablero por sucursal, región y dirección**, con variación mes a mes.

Diagnóstico
Una medición para conocer tu línea base y definir los estándares que se evaluarán.

Monitoreo
Visitas cada mes con el mismo estándar y tu reporte en una fecha fija.

Cotiza tu programa →

+(52) 33 4455 3852
contacto@marktspot.mx

Te contactamos en menos de 24 horas hábiles.