MARKT SPOT®

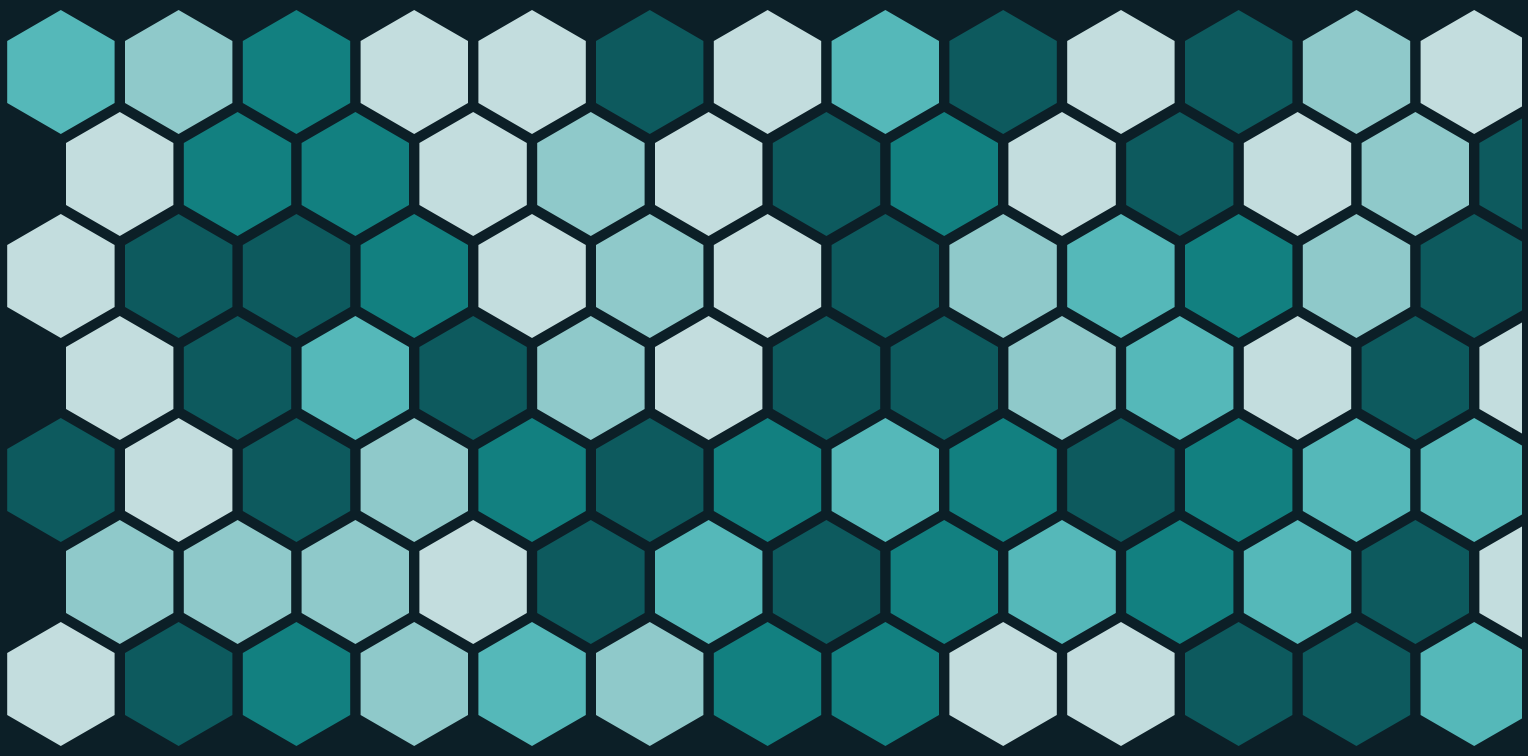
MYSTERY SHOPPER

MANUAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Programa de Diagnóstico y Monitoreo

Logística y transporte

41 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 punto de atención como cliente y marca cada punto: **P** pasajeros, **E** envíos y paquetería; marca N/A lo que no aplique. En Adobe Acrobat Reader los subtotales se calculan solos; en papel, divide tus puntos entre el máximo de los que aplican.

1 Contacto, cotización y compra

Antes de mover algo o a alguien, tu cliente compara qué tan claro y fácil es comprarte.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
1.1	Sitio web, app o teléfono permiten cotizar o comprar sin errores ni pasos innecesarios.	○	○	○	◌
1.2	La cotización detalla precio total, tiempo de entrega o de viaje y lo que incluye.	○	○	○	◌
1.3	Restricciones y condiciones (peso, medidas, equipaje, cambios, cancelación) se explican antes de pagar.	○	○	○	◌
1.4	WhatsApp, chat o teléfono responden en horario de atención y resuelven la duda.	○	○	○	◌
1.5	**P** Los horarios, rutas y disponibilidad publicados coinciden con la realidad.	○	○	○	◌
1.6	La confirmación de compra o la guía llegan por correo o mensaje con los datos correctos.	○	○	○	◌

SUBTOTAL SECCIÓN 1 ____

2 Sucursal, taquilla o terminal

El punto físico es donde la marca se vuelve tangible.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
2.1	Fachada y señalización permiten ubicar el punto de atención con facilidad.	○	○	○	◌
2.2	Instalaciones limpias: mostrador, sala de espera y baños.	○	○	○	◌
2.3	Filas ordenadas; se abren más ventanillas cuando la fila crece.	○	○	○	◌
2.4	Horario de atención visible y respetado.	○	○	○	◌
2.5	**P** Pantallas o avisos de salidas, andenes y retrasos actualizados.	○	○	○	◌
2.6	Asientos y espacio de espera suficientes para la demanda.	○	○	○	◌
2.7	Accesibilidad para personas con movilidad reducida (rampas, asistencia).	○	○	○	◌
2.8	Personal uniformado e identificado.	○	○	○	◌

SUBTOTAL SECCIÓN 2 ____

3 Atención en mostrador

Un buen asesor evita la mitad de los problemas antes de que existan.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
3.1	Saluda y atiende con cortesía desde el primer contacto.	○	○	○	◌
3.2	Pregunta la necesidad y ofrece las opciones de servicio (urgente, económico, clase, horario) con sus diferencias.	○	○	○	◌
3.3	**E** Revisa el empaque y ofrece embalaje o recomendaciones cuando el paquete lo requiere.	○	○	○	◌
3.4	**E** Ofrece seguro o declaración de valor y explica qué cubre.	○	○	○	◌
3.5	Verifica identidad y datos (remitente, destinatario, pasajero) sin errores.	○	○	○	◌
3.6	Explica cómo dar seguimiento (número de guía, boleto, app).	○	○	○	◌
3.7	Entrega comprobante con el mismo precio que se cotizó.	○	○	○	◌

SUBTOTAL SECCIÓN 3 ____

4 Cumplimiento del servicio

La promesa central: llegar a tiempo y en buen estado.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
4.1	**P** La salida ocurre a la hora programada; si hay retraso, se informan la causa y el nuevo horario.	○	○	○	◌
4.2	**E** El envío llega dentro del plazo prometido.	○	○	○	◌
4.3	El rastreo o el estado del servicio se actualiza con avances claros.	○	○	○	◌
4.4	Se envían notificaciones sin que el cliente las pida (salida, en camino, retraso, entrega).	○	○	○	◌
4.5	**P** Unidad limpia, con asientos, aire acondicionado, baños y cinturones en buen estado.	○	○	○	◌
4.6	**P** El operador conduce con prudencia y respeta paradas y límites de velocidad.	○	○	○	◌
4.7	**P** El equipaje se registra, se etiqueta y se entrega íntegro.	○	○	○	◌

SUBTOTAL SECCIÓN 4 ____

5 Entrega o llegada

El último contacto es el que el cliente cuenta a otros.

			SÍ	PARCIAL	NO	N/A
5.1	E	El repartidor llega uniformado, identificado y dentro de la ventana de horario informada.	○	○	○	◌
5.2	E	Verifica al destinatario y solicita firma, código o evidencia de entrega.	○	○	○	◌
5.3	E	El paquete llega íntegro: sin golpes, humedad ni empaque abierto.	○	○	○	◌
5.4	E	Si no hay quien reciba, deja un aviso claro con opciones para reprogramar o recoger.	○	○	○	◌
5.5	P	Al llegar se informa andén, conexión o salida, y el descenso es ordenado.	○	○	○	◌
5.6	P	Existe un proceso informado para recuperar objetos olvidados.	○	○	○	◌
5.7		Trato cordial del operador o repartidor durante todo el contacto.	○	○	○	◌

SUBTOTAL SECCIÓN 5

6 Incidencias y reclamaciones

Cómo respondes cuando algo falla decide si el cliente vuelve.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
6.1	Hay un canal visible para reportar incidencias (teléfono, chat, mostrador).	○	○	○	◌
6.2	Al reportar, se asigna un folio o número de caso.	○	○	○	◌
6.3	Se informa un plazo de respuesta y se cumple.	○	○	○	◌
6.4	El personal escucha sin culpar al cliente y ofrece opciones (reembolso, reenvío, cambio de horario).	○	○	○	◌
6.5	La política de compensación o garantía se explica con claridad.	○	○	○	◌
6.6	Se da seguimiento hasta cerrar el caso y se confirma la solución con el cliente.	○	○	○	◌

SUBTOTAL SECCIÓN 6

Tu resultado

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

1. COTIZACIÓN	2. PUNTO DE ATENCIÓN	3. MOSTRADOR	4. CUMPLIMIENTO	5. ENTREGA	6. INCIDENCIAS	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.