Lista de comprobación de cliente misterioso · Academias

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

Primer contacto		SÍ	NO	NOTA
1	Responden a tu consulta por teléfono, web o WhatsApp (anota el tiempo).	☐	☐	
2	Te ofrecen visitar el centro o una clase de prueba.	☐	☐	
3	El horario de secretaría está publicado y se cumple.	☐	☐	
4	La fachada y la entrada están identificadas con el nombre del centro.	☐	☐	

Información de la oferta		SÍ	NO	NOTA
5	Te preguntan el nivel, el objetivo y la disponibilidad del alumno.	☐	☐	
6	Te explican los grupos, el número máximo de alumnos y los horarios.	☐	☐	
7	Te indican si hay prueba de nivel antes de empezar.	☐	☐	
8	Te informan del material necesario y si está incluido.	☐	☐	
9	Te explican cómo se informa a la familia del progreso del alumno.	☐	☐	

Instalaciones		SÍ	NO	NOTA
10	Las aulas están limpias, iluminadas y con mobiliario en buen estado.	☐	☐	
11	Los aseos están limpios y con jabón y papel.	☐	☐	
12	Hay señalización de salidas de emergencia.	☐	☐	
13	El equipamiento (pizarra, proyector, ordenadores) funciona.	☐	☐	

Precios y condiciones		SÍ	NO	NOTA
14	Te dan el precio mensual o del curso por escrito.	☐	☐	
15	Te informan de la matrícula y cualquier otro coste aparte.	☐	☐	
16	Te explican las condiciones de baja y de devolución.	☐	☐	
17	Te informan de descuentos (hermanos, pago trimestral) si existen.	☐	☐	

Seguimiento		SÍ	NO	NOTA
18	Te contactan después de la visita o de la clase de prueba (anota cuándo).	☐	☐	
19	Te envían la información por escrito si la pediste.	☐	☐	
20	En el seguimiento recuerdan el caso concreto del alumno.	☐	☐	

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/.

clienteinfiltrado.es