Lista de comprobación de cliente misterioso · Bodegas y enoturismo

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

Reserva		SÍ	NO	NOTA
1	La web informa de visitas, horarios, idiomas y precios.	☐	☐	
2	Responden a tu solicitud de reserva (anota el tiempo).	☐	☐	
3	Te confirman la reserva con lo que incluye la visita.	☐	☐	
4	Te dan indicaciones claras para llegar.	☐	☐	

Llegada		SÍ	NO	NOTA
5	La bodega está señalizada desde la carretera.	☐	☐	
6	Hay aparcamiento.	☐	☐	
7	Te reciben a la hora acordada.	☐	☐	
8	La visita empieza a la hora anunciada.	☐	☐	

Visita		SÍ	NO	NOTA
9	Te explican la historia, los viñedos y la elaboración.	☐	☐	
10	La visita dura el tiempo anunciado.	☐	☐	
11	Las zonas visitadas están limpias.	☐	☐	
12	Se respeta el número máximo de personas por grupo.	☐	☐	
13	Hay alternativa sin alcohol para quien no bebe.	☐	☐	

Cata		SÍ	NO	NOTA
14	Sirven los vinos anunciados.	☐	☐	
15	Te explican cada vino (variedad, crianza, maridaje).	☐	☐	
16	Hay agua y pan o algo para acompañar.	☐	☐	
17	Te recuerdan el consumo responsable.	☐	☐	

Tienda y seguimiento		SÍ	NO	NOTA
18	Los vinos de la tienda tienen precio visible.	☐	☐	
19	Te informan del envío a domicilio y su coste.	☐	☐	
20	Te informan del club de vinos si existe.	☐	☐	
21	Te preguntan por la experiencia.	☐	☐	
22	Las hojas de reclamaciones están disponibles.	☐	☐	

Resultado: _____ de 22 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