Lista de comprobación de cliente misterioso · Cafeterías

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

Llegada		SÍ	NO	NOTA
1	Anota el tiempo hasta que te atienden en barra o mesa.	☐	☐	
2	Las mesas están limpias al sentarte.	☐	☐	
3	La terraza está ordenada y limpia.	☐	☐	

Carta y precios		SÍ	NO	NOTA
4	La lista de precios está visible en barra y en mesa.	☐	☐	
5	Los precios incluyen IVA.	☐	☐	
6	Se indica si hay suplemento en terraza.	☐	☐	
7	Hay información de alérgenos o te la dan si la pides.	☐	☐	
8	Te informan de opciones de leche vegetal o sin lactosa y su precio.	☐	☐	

Producto		SÍ	NO	NOTA
9	Anota el tiempo desde que pides hasta que te sirven el café.	☐	☐	
10	El café se sirve a la temperatura adecuada.	☐	☐	
11	La bollería expuesta está protegida y tiene buen aspecto.	☐	☐	
12	Las tostadas o comida llegan como se describen.	☐	☐	

Barra y aseos		SÍ	NO	NOTA
13	La barra y la máquina de café están limpias.	☐	☐	
14	El personal usa pinzas o guantes para la comida.	☐	☐	
15	Los aseos están limpios, con jabón y papel.	☐	☐	

Pago y despedida		SÍ	NO	NOTA
16	Anota el tiempo desde que pides la cuenta hasta que la traen.	☐	☐	
17	El importe coincide con la lista de precios.	☐	☐	
18	Te dan ticket.	☐	☐	
19	Aceptan tarjeta si se anuncia.	☐	☐	
20	El cartel de hojas de reclamaciones está a la vista.	☐	☐	

Resultado: _____ de 17 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