Lista de comprobación de cliente misterioso · Centros comerciales

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

Acceso y aparcamiento		SÍ	NO	NOTA
1	La señalización desde la carretera y del aparcamiento es clara.	☐	☐	
2	Las tarifas del aparcamiento están a la vista.	☐	☐	
3	Hay plazas libres indicadas (luces o paneles).	☐	☐	
4	Hay plazas reservadas para personas con movilidad reducida y familias.	☐	☐	

Zonas comunes		SÍ	NO	NOTA
5	Los pasillos y el suelo están limpios.	☐	☐	
6	Las papeleras no están desbordadas.	☐	☐	
7	Los directorios y planos están actualizados.	☐	☐	
8	Las escaleras mecánicas y ascensores funcionan.	☐	☐	
9	Hay zonas de descanso con asientos en buen estado.	☐	☐	

Punto de información		SÍ	NO	NOTA
10	El punto de información está atendido en horario comercial.	☐	☐	
11	Te indican dónde está una tienda concreta.	☐	☐	
12	Te informan de actividades o promociones del centro.	☐	☐	
13	Te informan de servicios (préstamo de carritos, sillas de ruedas).	☐	☐	

Aseos y servicios		SÍ	NO	NOTA
14	Los aseos están limpios, con jabón y papel.	☐	☐	
15	Hay cambiador para bebés limpio.	☐	☐	
16	Las fuentes y zonas infantiles están en buen estado.	☐	☐	

Seguridad y restauración		SÍ	NO	NOTA
17	Hay personal de seguridad visible.	☐	☐	
18	Las salidas de emergencia están señalizadas y despejadas.	☐	☐	
19	En la zona de restauración, las mesas se limpian con frecuencia.	☐	☐	
20	El cartel de hojas de reclamaciones del centro está a la vista.	☐	☐	

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/.

Recurso creado por Cliente Infiltrado · https://clienteinfiltrado.es · Libre para usar citando la fuente con enlace