Lista de comprobación de cliente misterioso · Centros de estética

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	Puedes reservar por teléfono, web o WhatsApp (anota el tiempo de respuesta).	☐	☐	
2	Te confirman el tratamiento, la duración y el precio al reservar.	☐	☐	
3	Te informan de la preparación previa (sin maquillaje, rasurado…).	☐	☐	
4	Te recuerdan la cita antes del día.	☐	☐	

Recepción y cabina		SÍ	NO	NOTA
5	Te atienden a la hora acordada (anota el retraso).	☐	☐	
6	La lista de precios está a la vista o te la dan.	☐	☐	
7	La cabina está limpia y con material desechable o desinfectado.	☐	☐	
8	Hay sábanas o papel limpio en la camilla.	☐	☐	

Antes del tratamiento		SÍ	NO	NOTA
9	Te hacen preguntas sobre alergias, medicación o piel sensible.	☐	☐	
10	Te explican en qué consiste el tratamiento.	☐	☐	
11	Te piden firmar consentimiento en tratamientos que lo requieren.	☐	☐	
12	Te informan de las posibles molestias o efectos.	☐	☐	

Durante y después		SÍ	NO	NOTA
13	El tratamiento dura el tiempo anunciado.	☐	☐	
14	Te dan consejos de cuidado posterior.	☐	☐	
15	Te recomiendan productos sin presionar la compra.	☐	☐	
16	Te proponen la siguiente sesión si es necesaria.	☐	☐	

Pago y seguimiento		SÍ	NO	NOTA
17	El precio cobrado coincide con el informado.	☐	☐	
18	Te explican las condiciones de los bonos (caducidad, cancelación).	☐	☐	
19	Te informan de la política de cancelación de citas.	☐	☐	
20	Te contactan después para saber cómo fue.	☐	☐	
21	El cartel de hojas de reclamaciones está a la vista.	☐	☐	

Resultado: _____ de 21 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