Lista de comprobación de cliente misterioso · Comida rápida

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

Pedido		SÍ	NO	NOTA
1	Anota el tiempo de cola hasta pedir.	☐	☐	
2	Los menús y precios están visibles en pantalla o cartel.	☐	☐	
3	Las fotos del menú corresponden al producto.	☐	☐	
4	Te ofrecen tamaño mayor o complemento.	☐	☐	
5	Los quioscos de pedido funcionan.	☐	☐	

Información		SÍ	NO	NOTA
6	Hay información de alérgenos accesible.	☐	☐	
7	Hay información nutricional disponible si se pide.	☐	☐	
8	Te confirman el pedido antes de cobrar.	☐	☐	

Entrega		SÍ	NO	NOTA
9	Anota el tiempo desde el pago hasta recibir el pedido.	☐	☐	
10	El pedido está completo y es el pedido.	☐	☐	
11	La comida está caliente o fría según corresponde.	☐	☐	
12	Te dan servilletas, cubiertos y salsas.	☐	☐	
13	La pantalla de turnos funciona y se entiende.	☐	☐	

Sala		SÍ	NO	NOTA
14	Las mesas están limpias.	☐	☐	
15	Las papeleras y bandejas no están desbordadas.	☐	☐	
16	Los aseos están limpios, con jabón y papel.	☐	☐	
17	El suelo está limpio y seco.	☐	☐	

Autoservicio y reparto		SÍ	NO	NOTA
18	En el autoservicio, anota el tiempo desde que pides hasta recoger.	☐	☐	
19	En pedido a domicilio, anota el tiempo de entrega real frente al anunciado.	☐	☐	
20	El pedido llega cerrado y a temperatura correcta.	☐	☐	
21	El cartel de hojas de reclamaciones está a la vista.	☐	☐	

Resultado: _____ de 19 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