Lista de comprobación de cliente misterioso · Gimnasios

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

Primer contacto		SÍ	NO	NOTA
1	La web o redes sociales muestran horarios y tarifas actualizados.	☐	☐	
2	Al llegar, te atienden en recepción (anota el tiempo de espera).	☐	☐	
3	Te ofrecen una visita guiada por las instalaciones.	☐	☐	
4	Te ofrecen un día o una clase de prueba.	☐	☐	

Visita a las instalaciones		SÍ	NO	NOTA
5	Las máquinas están limpias y sin carteles de averiado en exceso (anota cuántas).	☐	☐	
6	Hay dispensadores de desinfectante y papel en la sala.	☐	☐	
7	Los vestuarios y duchas están limpios y sin olores.	☐	☐	
8	Hay personal técnico visible en la sala durante la visita.	☐	☐	
9	El horario de clases colectivas está publicado.	☐	☐	

Asesoramiento		SÍ	NO	NOTA
10	Te preguntan por tu objetivo y tu experiencia previa.	☐	☐	
11	Te informan de si hay valoración inicial o plan de entrenamiento.	☐	☐	
12	Te explican qué incluye cada cuota (clases, horarios, entrenador).	☐	☐	
13	Te informan de servicios extra y su precio.	☐	☐	

Cuotas y permanencia		SÍ	NO	NOTA
14	Te dan las tarifas por escrito o te indican dónde verlas.	☐	☐	
15	Te informan de la matrícula y de si tiene descuento.	☐	☐	
16	Te explican con claridad si hay permanencia y cuánto dura.	☐	☐	
17	Te explican cómo se da de baja y con cuánta antelación.	☐	☐	

Seguimiento		SÍ	NO	NOTA
18	Te contactan después de la visita (anota cuándo y por qué canal).	☐	☐	
19	Te recuerdan la oferta o promoción que te contaron.	☐	☐	
20	El cartel de hojas de reclamaciones 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