Lista de comprobación de cliente misterioso · Hoteles

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 y llegada		SÍ	NO	NOTA
1	La confirmación de la reserva llega por escrito con precio, fechas y régimen.	☐	☐	
2	Anota el tiempo de espera en recepción hasta que te atienden.	☐	☐	
3	En recepción te saludan por tu nombre o confirman tu reserva sin errores.	☐	☐	
4	Te informan de horarios de desayuno, salida y servicios del hotel.	☐	☐	

Habitación		SÍ	NO	NOTA
5	La habitación corresponde a la categoría reservada.	☐	☐	
6	Cama, baño y suelo están limpios, sin pelos ni manchas.	☐	☐	
7	Toallas, artículos de aseo y papel están repuestos.	☐	☐	
8	Aire acondicionado, calefacción, televisión y wifi funcionan.	☐	☐	
9	Hay información de emergencia y evacuación en la habitación.	☐	☐	

Servicios y zonas comunes		SÍ	NO	NOTA
10	Desayuno: los productos se reponen y la zona está limpia.	☐	☐	
11	Si pides algo a recepción (almohada, toallas), anota cuánto tardan.	☐	☐	
12	Piscina, gimnasio o zonas comunes abren en el horario anunciado.	☐	☐	
13	Los precios de servicios extra (minibar, parking, spa) están a la vista.	☐	☐	

Salida		SÍ	NO	NOTA
14	Anota el tiempo del proceso de salida.	☐	☐	
15	La factura coincide con el precio reservado y los extras consumidos.	☐	☐	
16	Te preguntan por tu estancia antes de irte.	☐	☐	
17	Te ofrecen guardar el equipaje si lo necesitas.	☐	☐	

Después de la estancia		SÍ	NO	NOTA
18	Recibes la factura por correo si la pediste.	☐	☐	
19	Si dejas una queja o sugerencia, recibes respuesta (anota cuándo).	☐	☐	
20	Las hojas de reclamaciones están disponibles y su cartel a la vista.	☐	☐	

Resultado: _____ de 18 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