Lista de comprobación de cliente misterioso · Museos y espacios culturales

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

Antes de ir		SÍ	NO	NOTA
1	La web informa de horarios, días de cierre y precios.	☐	☐	
2	Se indican las tarifas reducidas y los días gratuitos.	☐	☐	
3	Se informa de la accesibilidad y de los recursos de apoyo.	☐	☐	
4	La compra en línea funciona y envía la entrada.	☐	☐	

Taquilla y acceso		SÍ	NO	NOTA
5	Anota el tiempo de cola en taquilla.	☐	☐	
6	Te informan de las exposiciones temporales y su precio.	☐	☐	
7	Te ofrecen plano, folleto o audioguía.	☐	☐	
8	La consigna o guardarropa funciona.	☐	☐	

Salas		SÍ	NO	NOTA
9	Las cartelas de las obras son legibles y están en castellano.	☐	☐	
10	Hay información en otros idiomas.	☐	☐	
11	Las salas están limpias y bien iluminadas.	☐	☐	
12	Hay personal de sala visible.	☐	☐	
13	Las normas de visita (fotos, comida) están señalizadas.	☐	☐	

Servicios		SÍ	NO	NOTA
14	Los aseos están limpios y con jabón y papel.	☐	☐	
15	Hay zonas de descanso.	☐	☐	
16	La tienda tiene precios visibles.	☐	☐	
17	Las visitas guiadas empiezan a la hora anunciada.	☐	☐	

Salida y opinión		SÍ	NO	NOTA
18	Hay buzón o canal para sugerencias.	☐	☐	
19	Las salidas de emergencia están señalizadas.	☐	☐	
20	Las hojas de reclamaciones están disponibles.	☐	☐	

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