Lista de comprobación de cliente misterioso · Ocio familiar

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 indica horarios, edades recomendadas y tarifas.	☐	☐	
2	Responden a tu consulta sobre reservas o cumpleaños (anota el tiempo).	☐	☐	
3	Te indican si se puede entrar con comida o bebida de fuera.	☐	☐	
4	El acceso y el aparcamiento están señalizados.	☐	☐	

Entrada y taquilla		SÍ	NO	NOTA
5	Anota el tiempo de cola hasta pagar o entrar.	☐	☐	
6	Los precios por edad están a la vista en taquilla.	☐	☐	
7	Te informan de las normas (calcetines, alturas, zonas por edad).	☐	☐	
8	Te dan pulsera o sistema de control de acceso para los niños.	☐	☐	

Zona de juego		SÍ	NO	NOTA
9	Las atracciones están limpias y sin elementos rotos a la vista.	☐	☐	
10	Hay monitores o personal vigilando las zonas de juego.	☐	☐	
11	Las normas de uso están expuestas en cada zona.	☐	☐	
12	Hay botiquín o punto de atención identificado.	☐	☐	
13	Los aseos y el cambiador están limpios y repuestos.	☐	☐	

Cafetería y servicios		SÍ	NO	NOTA
14	Los precios de la cafetería están visibles.	☐	☐	
15	Hay información de alérgenos de lo que se vende.	☐	☐	
16	Las mesas se limpian entre usos.	☐	☐	

Cumpleaños y seguimiento		SÍ	NO	NOTA
17	Te explican qué incluye cada pack de cumpleaños y su precio.	☐	☐	
18	Te envían la información o la reserva por escrito.	☐	☐	
19	Te contactan para confirmar o recordarte la reserva.	☐	☐	
20	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