Lista de comprobación de cliente misterioso · Peluquerías

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

Cita		SÍ	NO	NOTA
1	Puedes pedir cita por teléfono, web o WhatsApp (anota el tiempo de respuesta).	☐	☐	
2	Te confirman la hora y el servicio.	☐	☐	
3	Te recuerdan la cita antes del día.	☐	☐	
4	Si vas sin cita, te dicen cuánto tendrás que esperar.	☐	☐	

Local		SÍ	NO	NOTA
5	La lista de precios está a la vista.	☐	☐	
6	El suelo está limpio de pelo entre clientes.	☐	☐	
7	Peines, cepillos y toallas están limpios o desinfectados.	☐	☐	
8	La zona de lavado está limpia.	☐	☐	

Servicio		SÍ	NO	NOTA
9	Te atienden a la hora acordada (anota el retraso).	☐	☐	
10	Te preguntan qué quieres antes de empezar.	☐	☐	
11	Te proponen opciones según tu tipo de pelo.	☐	☐	
12	Te preguntan si la temperatura del agua está bien.	☐	☐	
13	Te enseñan el resultado con espejo trasero.	☐	☐	

Productos y extras		SÍ	NO	NOTA
14	Te informan del precio de un tratamiento extra antes de aplicarlo.	☐	☐	
15	Te recomiendan productos sin presionar.	☐	☐	
16	Los productos a la venta tienen precio visible.	☐	☐	

Pago y seguimiento		SÍ	NO	NOTA
17	El precio cobrado coincide con la lista o lo acordado.	☐	☐	
18	Te ofrecen reservar la próxima cita.	☐	☐	
19	Te informan del programa de fidelización si existe.	☐	☐	
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/.

clienteinfiltrado.es