Lista de comprobación de cliente misterioso · Restaurantes

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	Si reservas, confirman la reserva y piden un dato de contacto.	☐	☐	
2	Al llegar, te reciben y te acompañan a la mesa.	☐	☐	
3	Anota el tiempo desde que te sientas hasta que te traen la carta.	☐	☐	
4	La mesa está limpia, montada y sin restos.	☐	☐	

Carta e información		SÍ	NO	NOTA
5	La carta muestra precios finales con IVA incluido.	☐	☐	
6	Hay información de alérgenos en la carta o te la facilitan si la pides.	☐	☐	
7	Te informan de los platos fuera de carta y de su precio.	☐	☐	
8	Te informan del pan, el cubierto o cualquier suplemento antes de cobrarlo.	☐	☐	
9	Si pides agua del grifo, te la sirven sin coste.	☐	☐	

Servicio en mesa		SÍ	NO	NOTA
10	Anota el tiempo desde que pides hasta que llega la bebida.	☐	☐	
11	Anota el tiempo desde que pides hasta que llega el primer plato.	☐	☐	
12	Los platos llegan a la temperatura adecuada y como se describen.	☐	☐	
13	Retiran los platos usados antes de servir el siguiente.	☐	☐	
14	Te ofrecen postre, café o sobremesa.	☐	☐	

Sala y aseos		SÍ	NO	NOTA
15	Los aseos están limpios, con jabón, papel y secador o toallas.	☐	☐	
16	El nivel de ruido permite conversar con normalidad.	☐	☐	
17	La temperatura de la sala es agradable.	☐	☐	

Cuenta y despedida		SÍ	NO	NOTA
18	Anota el tiempo desde que pides la cuenta hasta que la traen.	☐	☐	
19	La cuenta está desglosada y coincide con lo consumido y los precios de la carta.	☐	☐	
20	Aceptan el pago con tarjeta si se anuncia.	☐	☐	
21	El cartel de hojas de reclamaciones está a la vista.	☐	☐	
22	Te despiden al salir.	☐	☐	

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