Lista de comprobación de cliente misterioso · Spa y bienestar

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		SÍ	NO	NOTA
1	Te informan de horarios, circuitos y tratamientos por teléfono o web.	☐	☐	
2	Te confirman la reserva con precio y duración.	☐	☐	
3	Te informan de qué llevar (bañador, gorro, chanclas).	☐	☐	
4	Te informan de restricciones (embarazo, edad, salud).	☐	☐	

Recepción y vestuarios		SÍ	NO	NOTA
5	Te reciben a la hora acordada (anota la espera).	☐	☐	
6	Te entregan albornoz, toalla y taquilla.	☐	☐	
7	Los vestuarios están limpios y secos.	☐	☐	
8	Las duchas tienen agua caliente y gel.	☐	☐	

Circuito		SÍ	NO	NOTA
9	Las normas de uso están expuestas.	☐	☐	
10	Las temperaturas de sauna y baño de vapor están indicadas.	☐	☐	
11	El agua está limpia y a temperatura correcta.	☐	☐	
12	El aforo se controla y no hay saturación.	☐	☐	
13	Hay agua o infusiones disponibles.	☐	☐	

Tratamientos		SÍ	NO	NOTA
14	Te preguntan por alergias o lesiones antes del tratamiento.	☐	☐	
15	La cabina está limpia y a temperatura agradable.	☐	☐	
16	El tratamiento dura el tiempo anunciado.	☐	☐	
17	Te dan recomendaciones posteriores.	☐	☐	

Pago y seguimiento		SÍ	NO	NOTA
18	El precio cobrado coincide con el anunciado.	☐	☐	
19	Te informan de bonos y sus condiciones.	☐	☐	
20	Te preguntan por tu experiencia.	☐	☐	
21	El cartel de hojas de reclamaciones está a la vista.	☐	☐	

Resultado: _____ de 21 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