Lista de comprobación de cliente misterioso · Universidades y escuelas de negocio

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

Solicitud de información		SÍ	NO	NOTA
1	Recibes respuesta a tu solicitud web (anota el tiempo y el canal).	☐	☐	
2	Te preguntan tu formación previa y tus objetivos.	☐	☐	
3	Te envían el folleto del programa.	☐	☐	
4	Te ofrecen una entrevista o sesión informativa.	☐	☐	

Sesión o visita		SÍ	NO	NOTA
5	La sesión empieza a la hora anunciada.	☐	☐	
6	Te explican el plan de estudios y las salidas.	☐	☐	
7	Te informan de la modalidad (presencial, en línea, mixta) y horarios.	☐	☐	
8	Te explican el tipo de título (oficial o propio).	☐	☐	
9	Te enseñan aulas e instalaciones si es presencial.	☐	☐	

Admisión		SÍ	NO	NOTA
10	Te explican los requisitos y el proceso de admisión.	☐	☐	
11	Te informan de las fechas de inicio y del calendario.	☐	☐	
12	Te dicen qué documentación necesitas.	☐	☐	

Precio y ayudas		SÍ	NO	NOTA
13	Te dan el precio total del programa por escrito.	☐	☐	
14	Te informan de reserva de plaza y matrícula.	☐	☐	
15	Te informan de becas, descuentos y financiación con su coste.	☐	☐	
16	Te explican las condiciones de baja y devolución.	☐	☐	

Seguimiento		SÍ	NO	NOTA
17	Te contactan después de la sesión (anota cuándo y cuántas veces).	☐	☐	
18	El seguimiento recuerda tu perfil concreto.	☐	☐	
19	Te dan un contacto directo de admisiones.	☐	☐	
20	Respetan tu decisión si dices que no te interesa.	☐	☐	

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/.

Recurso creado por Cliente Infiltrado · https://clienteinfiltrado.es · Libre para usar citando la fuente con enlace