MARKT® SPOT

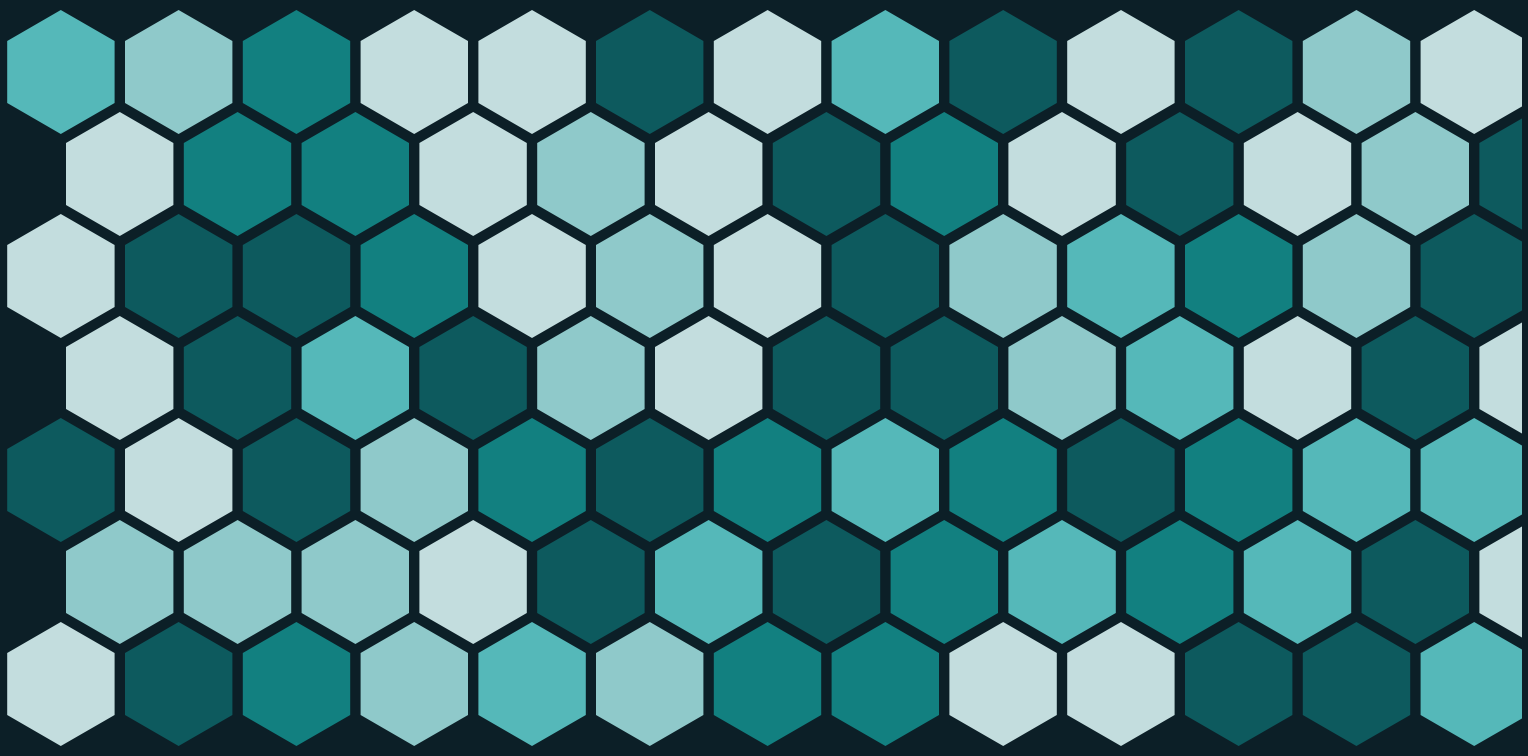
MYSTERY SHOPPER

MANUAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Programa de Diagnóstico y Monitoreo

Recreación y deporte

41 puntos evaluados



Checklist de autoevaluación

marktspot.mx

SUCURSAL	FECHA	HORA	EVALUÓ

Sí 2 pts **Parcial 1 pt** **No 0 pts** **N/A no cuenta**

Recorre tus instalaciones como socio o visitante y marca cada punto. En Adobe Acrobat Reader los subtotales se calculan solos; en papel, divide tus puntos entre el máximo de los que aplican.

1 Primer contacto y venta

Cómo tu equipo convierte a un interesado en socio o visitante.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
1.1	Teléfono, WhatsApp o redes sociales responden con precios y horarios.	○	○	○	◌
1.2	Al llegar, el interesado recibe saludo y se le ofrece un recorrido por las instalaciones.	○	○	○	◌
1.3	El asesor pregunta objetivos, horarios y experiencia antes de recomendar un plan.	○	○	○	◌
1.4	Explica planes, precios, inscripción y lo que incluye cada uno, sin costos ocultos.	○	○	○	◌
1.5	Explica las condiciones del contrato: permanencia, cancelación, congelamiento y renovación.	○	○	○	◌
1.6	Ofrece una clase o visita de prueba.	○	○	○	◌
1.7	Los precios y promociones publicados en internet coinciden con los que da el asesor.	○	○	○	◌
1.8	Da seguimiento después de la visita sin presionar de más.	○	○	○	◌

SUBTOTAL SECCIÓN 1 ____

2 Recepción y acceso

Cada visita empieza en el mostrador; ahí se nota si el socio importa.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
2.1	Recepción atendida durante todo el horario de servicio.	○	○	○	◌
2.2	El acceso (credencial, app, huella) es ágil y funciona.	○	○	○	◌
2.3	Personal uniformado e identificado.	○	○	○	◌
2.4	Horarios de clases, áreas y eventos visibles y actualizados.	○	○	○	◌
2.5	Reglamento y políticas de uso visibles.	○	○	○	◌
2.6	Las dudas sobre pagos, renovaciones o cambios de plan se resuelven en el momento.	○	○	○	◌

SUBTOTAL SECCIÓN 2 ____

3 Instalaciones y limpieza

El socio entrena con el cuerpo y evalúa con los sentidos.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
3.1	Áreas de entrenamiento o de juego limpias, sin basura ni polvo.	○	○	○	◌
3.2	Vestidores y regaderas limpios, con agua caliente, sin humedad ni mal olor.	○	○	○	◌
3.3	Baños abastecidos (papel, jabón, toallas).	○	○	○	◌
3.4	Estaciones de desinfección (gel, toallas, atomizador) disponibles y abastecidas.	○	○	○	◌
3.5	Ventilación, temperatura e iluminación adecuadas.	○	○	○	◌
3.6	Alberca, canchas o áreas especiales limpias y en buen estado.	○	○	○	◌
3.7	Lockers suficientes y en buen estado.	○	○	○	◌
3.8	Agua potable disponible (bebederos o venta).	○	○	○	◌

SUBTOTAL SECCIÓN 3 ____

4 Equipo y mantenimiento

Un aparato descompuesto pesa más en la renovación que en el inventario.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
4.1	El equipo funciona; el que no, está marcado como fuera de servicio.	○	○	○	◌
4.2	Equipo ordenado: pesas en su lugar y colchonetas acomodadas.	○	○	○	◌
4.3	Hay equipo suficiente para la demanda en horas pico.	○	○	○	◌
4.4	Sin desgaste que represente un riesgo (cables, tapicería rota, piezas sueltas).	○	○	○	◌
4.5	Las fallas reportadas se atienden y se informa al socio.	○	○	○	◌
4.6	El cierre de áreas por mantenimiento se avisa con anticipación.	○	○	○	◌

SUBTOTAL SECCIÓN 4 ____

5 Personal, clases e instrucción

Lo que hace que el socio sienta avance y no solo pague una cuota.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
5.1	Hay instructores visibles en piso que se acercan a ofrecer ayuda.	○	○	○	◌
5.2	Corrigen técnica o postura cuando es necesario.	○	○	○	◌
5.3	Las clases inician y terminan a tiempo, con el instructor anunciado.	○	○	○	◌
5.4	El instructor explica los ejercicios y los adapta a distintos niveles.	○	○	○	◌
5.5	Se ofrece evaluación inicial o plan de entrenamiento, cuando está incluido.	○	○	○	◌
5.6	Trato cordial y motivador; el personal saluda a los socios.	○	○	○	◌
5.7	Se controla el aforo de clases y áreas para que todos puedan participar.	○	○	○	◌

SUBTOTAL SECCIÓN 5

6 Seguridad

Lo que nadie revisa hasta que hace falta.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
6.1	Botiquín de primeros auxilios disponible y el personal sabe dónde está.	○	○	○	◌
6.2	Salidas de emergencia señalizadas y libres; extintores visibles y vigentes.	○	○	○	◌
6.3	Hay personal capacitado en primeros auxilios presente (y salvavidas en alberca).	○	○	○	◌
6.4	Las reglas de seguridad (uso de equipo, menores, alberca) están visibles y se aplican.	○	○	○	◌
6.5	Pisos antiderrapantes o señalización de piso mojado en áreas húmedas.	○	○	○	◌
6.6	Pertenencias resguardadas: lockers con cierre, vigilancia o control de acceso.	○	○	○	◌

SUBTOTAL SECCIÓN 6

Tu resultado

Empieza por la sección con el porcentaje más bajo: ahí está tu mayor área de oportunidad.

1. VENTA	2. RECEPCIÓN	3. INSTALACIONES	4. EQUIPO	5. INSTRUCCIÓN	6. SEGURIDAD	TOTAL

SIGUIENTE PASO

¿Quieres una evaluación continua, estructurada y hecha por expertos?

LO QUE UNA AUTOEVALUACIÓN NO PUEDE VER

- **Tu equipo sabe que lo observas.** El servicio mejora justo el día que evalúas.
- **Una visita es una foto.** El servicio cambia por turno, día y colaborador.
- **Sin método no hay comparación** entre sucursales ni entre meses.
- **Conoces demasiado tu negocio.** Ves lo que esperas ver; tu cliente ve lo que pasa.

¿POR QUÉ MARKTSPOT?

- ✓ **Evaluadores encubiertos** con el perfil de tu cliente: en visita presencial, por teléfono y en digital.
- ✓ **Cuestionario a la medida** de tu giro, con criterios y pesos propios.
- ✓ **Supervisión del 100%** de las visitas por analistas y científicos de datos.
- ✓ **Tablero por sucursal, región y dirección**, con variación mes a mes.

Diagnóstico
Una medición para conocer tu línea base y definir los estándares que se evaluarán.

Monitoreo
Visitas cada mes con el mismo estándar y tu reporte en una fecha fija.

Cotiza tu programa →

+(52) 33 4455 3852
contacto@marktspot.mx

Te contactamos en menos de 24 horas hábiles.