MARKT SPOT®

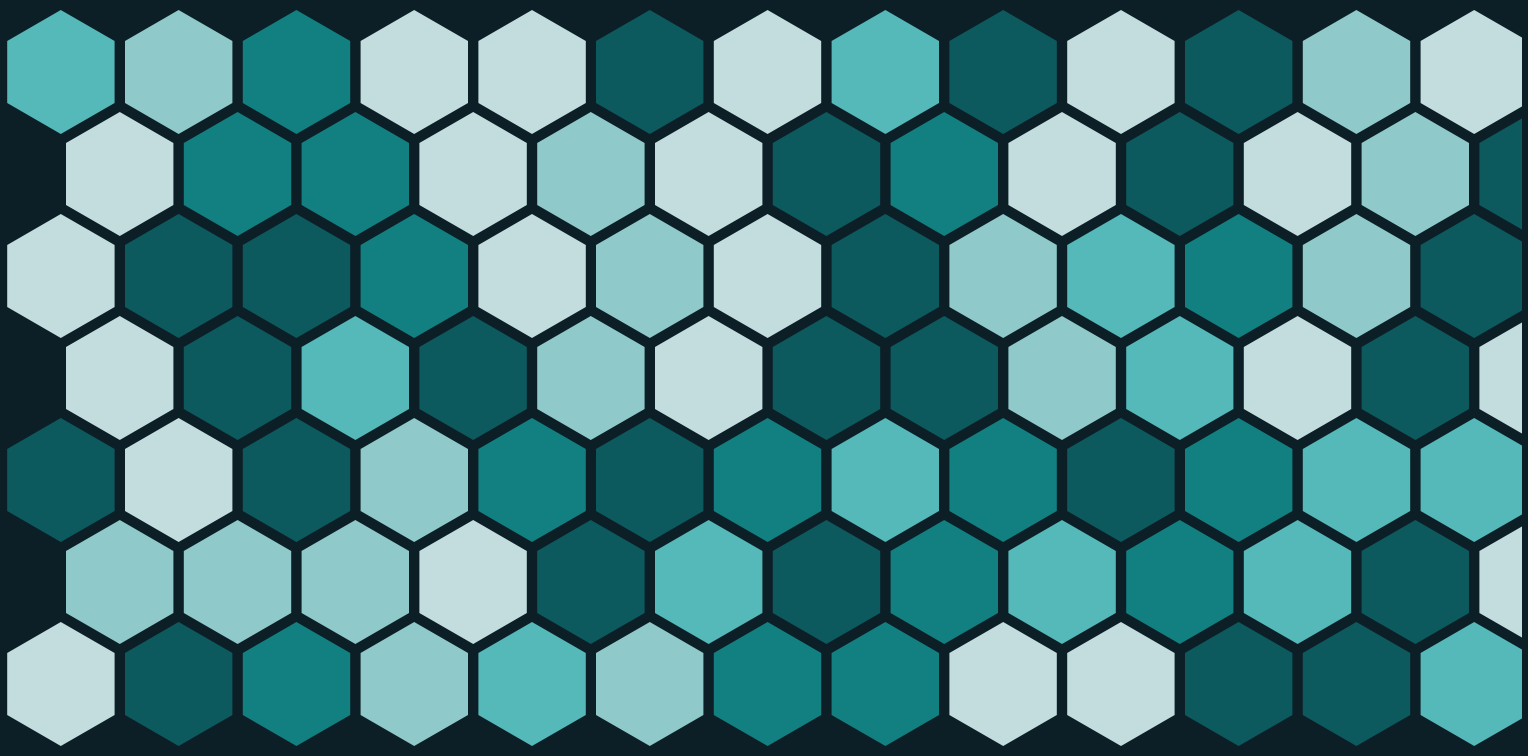
MYSTERY SHOPPER

MANUAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Programa de Diagnóstico y Monitoreo

Restaurantes y hotelería

42 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 tu negocio como comensal o huésped y marca cada punto: R restaurantes, H hoteles; marca N/A lo que no aplique. En Adobe Acrobat Reader los subtotales se calculan solos; en papel, divide tus puntos entre el máximo de los que aplican.

1 Reservación y primer contacto

Antes de llegar, tu cliente ya está evaluando qué tan fácil es elegirte.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
1.1	Teléfono o WhatsApp contestan en horario de atención; ningún mensaje se queda sin respuesta.	○	○	○	○
1.2	Quien atiende se identifica con el nombre del negocio y con su nombre.	○	○	○	○
1.3	Informa con claridad disponibilidad, menú o tarifas y condiciones (anticipo, cancelación).	○	○	○	○
1.4	La reservación se confirma por escrito (mensaje o correo) con los datos correctos.	○	○	○	○
1.5	La información en internet (horario, ubicación, fotos, menú, tarifas) coincide con la realidad.	○	○	○	○
1.6	H Antes de la llegada se comparte información útil: horario de check-in, estacionamiento, cómo llegar.	○	○	○	○

SUBTOTAL SECCIÓN 1

2 Llegada y recepción

Los primeros dos minutos marcan el tono de toda la experiencia.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
2.1	El cliente recibe saludo y bienvenida al llegar, aunque el personal esté ocupado.	○	○	○	○
2.2	R El tiempo de espera para asignar mesa se comunica con honestidad y la reservación se respeta.	○	○	○	○
2.3	H El check-in es ágil: la reservación está registrada y los datos y la tarifa se confirman sin sorpresas.	○	○	○	○
2.4	H Se explican los servicios del hotel (horario de alimentos, wifi, amenidades) y las llaves funcionan.	○	○	○	○
2.5	Personal uniformado, con buena presentación y gafete visible.	○	○	○	○
2.6	Se ofrece ayuda con equipaje, abrigo o acomodo, según el formato del negocio.	○	○	○	○
2.7	Se da prioridad o apoyo a adultos mayores, familias con niños o personas con discapacidad.	○	○	○	○

SUBTOTAL SECCIÓN 2

3 Instalaciones e higiene

La limpieza es el estándar que nadie elogia y todos castigan.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
3.1	Entrada, recepción y áreas comunes limpias y ordenadas.	○	○	○	○
3.2	Baños limpios, abastecidos (papel, jabón, toallas) y sin mal olor.	○	○	○	○
3.3	R Mesa limpia, montada completa y estable; cubiertos y vasos sin manchas.	○	○	○	○
3.4	H Habitación limpia: cama, baño, piso y superficies sin polvo, cabellos ni manchas.	○	○	○	○
3.5	H Todo funciona en la habitación: luz, aire, televisión, agua caliente, cerraduras y wifi.	○	○	○	○
3.6	Temperatura, iluminación y música adecuadas al ambiente.	○	○	○	○
3.7	Sin plagas, malos olores ni ruido excesivo de cocina, mantenimiento o áreas vecinas.	○	○	○	○
3.8	Salidas de emergencia señalizadas y extintores visibles.	○	○	○	○

SUBTOTAL SECCIÓN 3

4 Servicio

Cómo tu equipo acompaña al cliente durante la comida o la estancia.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
4.1	R Se entrega la carta y se toma la primera orden de bebidas sin largas esperas.	○	○	○	○
4.2	R El mesero conoce el menú: explica platillos e ingredientes y hace recomendaciones.	○	○	○	○
4.3	R Pregunta por alergias o preferencias y las respeta.	○	○	○	○
4.4	Ofrece sugerencias adicionales (entrada, postre, mejora de habitación, servicio extra) sin presionar.	○	○	○	○
4.5	El personal verifica que todo esté bien sin interrumpir de más.	○	○	○	○
4.6	Las solicitudes (servilletas, toallas, cambio de platillo) se atienden en el tiempo prometido.	○	○	○	○
4.7	H El servicio a cuartos o la línea interna contestan y cumplen lo solicitado.	○	○	○	○
4.8	Trato cordial y consistente de todo el personal, no solo de quien atiende directamente.	○	○	○	○

SUBTOTAL SECCIÓN 4

5 Producto

Lo que el cliente vino a comprar: una buena comida o un buen descanso.

			SÍ	PARCIAL	NO	N/A
5.1	R	Los platillos llegan como se pidieron, en el orden correcto y a tiempo.	○	○	○	◌
5.2	R	La presentación y la porción coinciden con lo que muestra el menú.	○	○	○	◌
5.3	R	Temperatura correcta: lo caliente llega caliente y lo frío, frío.	○	○	○	◌
5.4	R	Si un platillo o bebida no está disponible, se avisa al ordenar.	○	○	○	◌
5.5	H	Amenidades completas (toallas, artículos de baño, agua) según la categoría de la habitación.	○	○	○	◌
5.6	H	El desayuno o los alimentos incluidos se sirven en el horario anunciado y con surtido.	○	○	○	◌
5.7	H	La habitación permite descansar: silenciosa, con cortinas que oscurecen y cama en buen estado.	○	○	○	◌

SUBTOTAL SECCIÓN 5

6 Cuenta, salida y despedida

Un cierre torpe borra una buena experiencia; uno cuidado la vuelve recomendación.

			SÍ	PARCIAL	NO	N/A
6.1	R	La cuenta llega poco después de pedirla y sin errores.	○	○	○	◌
6.2		Los cargos son claros: sin consumos no solicitados ni propina incluida sin avisar.	○	○	○	◌
6.3		Se ofrecen formas de pago y factura sin complicaciones.	○	○	○	◌
6.4	H	El check-out es ágil y el estado de cuenta coincide con lo consumido.	○	○	○	◌
6.5		Se despide al cliente, por su nombre cuando se conoce, y se le invita a regresar.	○	○	○	◌
6.6		Se pregunta por la experiencia o se invita a dejar una opinión, y los comentarios negativos reciben respuesta.	○	○	○	◌

SUBTOTAL SECCIÓN 6

Tu resultado

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

1. CONTACTO	2. LLEGADA	3. INSTALACIONES	4. SERVICIO	5. PRODUCTO	6. CUENTA Y SALIDA	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.