

Asociatia Romana de Hirudoterapie „HIRUDO-MEDICINALIS” Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie.	PG – QQ - 16	Cod: Cod: FPG-016-1/1.1. Data: 24 iunie 2015
		Copie controlată : Număr ed/rev:1/0 Pagina 1 din 2
MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI		

FISA DE EVALUARE A SATISFACTIEI CLIENT/BENEFICIARULUI

Stimate BENEFICIAR ,

In cadrul Asociatiei Romane de Hirudoterapie „Hirudo-Medicinalis” / Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie, a fost implementat un Sistem de Management al Calitatii conform standardului international ISO 9001. Pentru a contribui la imbunatatirea continua a prestatiei noastre, va rugam sa ne evaluati (pe o scala de la 1 la 20, prin bifare) calitatea urmatoarelor aspecte :

1. De ce boala ati suferit ?

AVC.
--

2. Care este cel mai important motiv pentru care ați colaborat cu Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie

<input type="checkbox"/> Prețul <input checked="" type="checkbox"/> Noutatea serviciilor oferite	<input type="checkbox"/> Incredere in tratament <input type="checkbox"/> Nu cunoașteți alt furnizor în domeniu	<input type="checkbox"/> Alt motiv (menționați)
---	---	---

2. Cum apreciați calitatea serviciilor efectuate?

Necorespunzator										Excelent									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

3. Cum apreciați profesionalismul personalului cu care ați intrat în contact ?

Necorespunzator										Excelent									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

4. Cum apreciați eficacitatea comunicării cu personalul cu care ați intrat în contact ?

Necorespunzator										Excelent									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

5. Cum apreciați competența și seriozitatea personalului executant ?

Necorespunzator										Excelent									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Asociația Română de Hirudoterapie „HIRUDO- MEDICINALIS” Centrul de Estetica și Tratament prin Hirudoterapie.	PG – QQ - 16	Cod: Cod: FPG-016-1/1.1. Data: 24 iunie 2015
		Copie controlată : Număr ed/rev:1/ 0 Pagina 2 din 2
MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA SATISFACȚIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI		

6. Cât de bine considerați că Centrul de Estetica și Tratament prin Hirudoterapie respectă termenele contractuale ?

Necorespunzătoare

Excelența

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

7. Ați recomanda unui alt BENEFICIAR să apeleze la serviciile oferite de către Centrul de Estetica și Tratament prin Hirudoterapie ?

Da, fără rezerve
(20 puncte)

Da, în anumite condiții
(10 puncte)

Nu aș recomanda
(1 punct)

Nominalizați potențiali BENEFICIARI care ar putea apela la serviciile oferite de către firma noastră :

1. Pers. Contact.
2. Pers. Contact.
3. Pers. Contact.
4. Pers. Contact.
5. Pers. Contact.

Afectiune
Afectiune
Afectiune
Afectiune
Afectiune

Tel.
Tel.
Tel.
Tel.
Tel.

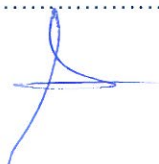
8. Ce recomandări puteți face pentru îmbunătățirea calității serviciilor Centrului de Estetica și Tratament prin Hirudoterapie? (eventual în relație cu răspunsul dat la întrebările 1 – 6)

FĂRĂ RECOMANDĂRI

9. Vă rugăm să ne apreciați activitatea printr-o Declarație, pe care cu acordul Dumneavoastră să o putem folosi ca mărturie în relațiile cu viitorii clienți :

RECOMAND cu TOATĂ ÎNCREDEREA
MĂ SIMT BINE

Beneficiar :



VA MULTUMIM !