

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 SATISFACȚIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI		

FISA DE EVALUARE A SATISFACȚIEI CLIENT/BENEFICIARULUI

Stimate BENEFICIAR ,

In cadrul Asociației 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 ?

Hernie de disc, circulatie periferică deficitară

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

2. Cum apreciați calitatea serviciilor efectuate?

Necorespunzator

Excelent

																				X
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

																				X
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

																				X
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

																				X
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 termenii contractuali ?

Necorespunzătoare

Excelentă

																				X
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. | IORDACHE VIRGHIET | Afectiune | hemoroizi, varice | Tel. | 0770 602 659 |
| 2. Pers. Contact. | MIRELA GĂLĂȚĂN | Afectiune | varice | Tel. | 0755 101 238 |
| 3. Pers. Contact. | | Afectiune | | Tel. | |
| 4. Pers. Contact. | | Afectiune | | Tel. | |
| 5. Pers. Contact. | | Afectiune | | 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)

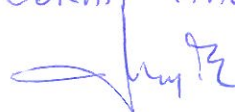
Devine vitală necesitatea de a avea lângă dumneavoastră câteva persoane cu aceeași calitate umană și profesională și un spațiu mai generos, pentru a-l face sănătos pe cei care în cel mai scurt timp vor veni din ce în ce îmbolnăviți; personal dorește să se bucure cât se poate de mult de mulți pacienți de harul dumneavoastră!

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 :

Am venit în această clinică cu speranță și închei prima serie de terapii cu certitudine că am parcurs cele mai benefice momente pentru sănătatea și moravul meu. Când veți deveni o somitate în domeniu, voi avea un sentiment de mândrie că am fost una din pacientele dumneavoastră. Pașune și dănește, cu care îi tratat pe cei care vin în această clinică și dacă nu veți pierde niciodată credința, cu siguranță veți continua să aduceți sănătate, liniște sufletească și multă fericire.

Beneficiar: speranță, că da, se pot petrece minuni,

BORAN MAGDA



VA MULTUMIM !