

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 ?

BOALA VARICOASA

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

Pretul	<input checked="" type="checkbox"/>	Incredere in tratament:	Alt motiv (mentionati)
Noutatea serviciilor oferite		Nu cunoasteti alt furnizor in domeniu.	

2. Cum apreciati 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	
																				<input checked="" type="checkbox"/>

3. Cum apreciati profesionalismul personalului cu care ati intrat in contact ?

Necorespunzator																			Excelent	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
																				<input checked="" type="checkbox"/>

4. Cum apreciati eficacitatea comunicarii cu personalul cu care ati intrat in contact ?

Necorespunzator																			Excelent	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
																				<input checked="" type="checkbox"/>

5. Cum apreciati competenta si 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	
																				<input checked="" type="checkbox"/>

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

Necorespunzatoare

Excelenta

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 sa apeleze la serviciile oferite de către Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie ?



Da, fara rezerve
(20 puncte)



Da în anumite condiții
(10 puncte)



Nu aș recomanda
(1 punct)

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

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

8. Ce recomandari puteti face pentru imbunatatirea calitatii serviciilor Centrului de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie? (eventual în relatie cu raspunsul dat la întrebările 1 - 6)

Nu am nimic de obiectat

Am fost f. mulțumită

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 :

*Sunt mulțumită și o să mai revin
în această clinică*

Beneficiar :

Betea Monica

VA MULTUMIM !