

Asociatia Romana de Hirudoterapie „HIRUDO- MEDICINALIS” Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie.	PG – QQ - 16	Cod. Cod: FPG-016-1/1 1 Data 8 septembrie 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 ?

DEPRESIE și FRACTURĂ din 08/2013 piciorul drept

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

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

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	
																				<input checked="" type="checkbox"/>

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	
																				<input checked="" type="checkbox"/>

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	
																				<input checked="" type="checkbox"/>

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	
																				<input checked="" type="checkbox"/>

6. Cât de bine considerați că Centrul de Estetica și Tratament prin Hirudoterapie respectă termenii contractuali ?

Necorespunzătoare Excelență

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

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. | Afecțiune | Tel. |
| 2. Pers. Contact. | Afecțiune | Tel. |
| 3. Pers. Contact. | Afecțiune | Tel. |
| 4. Pers. Contact. | Afecțiune | Tel. |
| 5. Pers. Contact. | Afecțiune | Tel. |

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

.....

.....

.....

.....

.....

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 :

Suferinta mea la piciorul drept a cu deprimare pe care o am din octombrie 2012. Am fost foarte suferinta si nu ma simt in mare bine. Am venit aici, ca mare incheiere chiar dupa mi-a fost presul de la un medic. Partea mea este mult pentru ca ce am putut sa vad cu ochii mei si pot face vizitările cu ajutorul Domnului

Beneficiar: *BUTICA VICTORIA*

VA MULTUMIM !

Merci beaucoup