

<b>Asociatia Romana de Hirudoterapie „HIRUDO-MEDICINALIS”</b> <b>Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie.</b>	PG – QQ - 16	Cod: Cod: FPG-016-1/1.1. Data: 8 aprilie 2017
		Copie controlată : Număr ed/rev:1/ 0 Pagina 1 din 2
<b>MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI</b>		

## 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 ?

CEFALEE      HERNIE DISCALA.
------------------------------

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

<input type="checkbox"/> Prețul <input type="checkbox"/> Noutatea serviciilor oferite	<input checked="" 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	<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"/>

<b>Asociatia Romana de Hirudoterapie „HIRUDO-MEDICINALIS”</b> <b>Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie.</b>	PG – QQ - 16	Cod: Cod: FPG-016-1/1.1. Data: 8 aprilie 2017
		Copie controlată : Număr ed/rev:1/ 0 Pagina 2 din 2
<b>MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA SATISFACȚIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI</b>		

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. Ati recomanda unui alt BENEFICIAR sa apeleze la serviciile oferite de către Centrul de Estetica si 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. | 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 in relatie cu raspunsul dat la intrebarile 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 :

PENTRU MINE A FOST TOTUL BINE  
(INCERCATI SI VA VETI CONVINGE)

.....

.....

.....

.....

Beneficiar :

CIOBOTARU FROSA  
VA MULTUMIM !

29/04/2017

GALATI

TORINO - ITALIA  
VIA SANI' ANTONINO  
CAP. 10129