

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 ?

de varice

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	Alt motiv (mentionați)
<input type="checkbox"/> Noutatea serviciilor oferite	<input 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"/>

MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA SATISFACTĂIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI

6. Cât de bine considerați că Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie respectă termenle 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 conditii
(10 puncte)



Nu aş recomanda
(1 punct)

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

- | | | | |
|-------------------|-----------------|-----------|------|
| 1. Pers. Contact. | <i>nora</i> | Afectiune | Tel. |
| 2. Pers. Contact. | <i>soțul</i> | Afectiune | Tel. |
| 3. Pers. Contact. | <i>vecina</i> | Afectiune | Tel. |
| 4. Pers. Contact. | <i>prietena</i> | Afectiune | Tel. |
| 5. Pers. Contact. | <i>sora</i> | 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)

*Prin intermediul televizorului și care
radio internet*

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 din Moldova am venit pentru prima data
la acest tratament cu lipitori, am aflat de pe
net de această clinică, și multumesc lui Dumnezeu
ca a cream aceste lipitori care fac foarte mari
minuni. eram bolnă de 10 ani și acum sunt sănătoasă
datorită domnului doctor Florin și multum din suflet*

Beneficiar :

Cojan

VA MULTUMIM !

Cojan Maria