

Asociatia Romana de Hirudoterapie „HIRUDO-MEDICINALIS” Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie.	PG – QQ - 16	Cod: Cod: FPG-016-1/1.1. Data: 18 iulie 2016
		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 ?

<i>VARICE</i>

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

Asociatia Romana de Hirudoterapie „HIRUDO-MEDICINALIS” Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie.	PG - QQ - 16	Cod: Cod: FPG-016-1/1.1. Data: 18 iulie 2016
		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 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, 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)

- Posibilitatea de a mări numărul de puncte pentru a putea fi tratați cât mai mulți pacienți deodată
- Angajarea unei secretore pentru a face programul și de amănunte care să-și ajute pe alii de afară.
- Organizarea de cursuri pentru ca această terapie să poată fi aplicată în toată țara!

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 făcut doar 3 sedințe de hirudoterapie, deoarece sunt din localități, sunt foarte mulțumite de efectele pe care le-am simțit asupra stării mele de sănătate fizică și emoționale. Așa există și pentru anul viitor pentru a lua tratamentul în fiecare zi!

Beneficiar: ENACHE ALICE (51 ani) ; TEL: 0740357291
MEDIAS

VA MULTUMIM !

Galati
27.07.2016