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 ?

Spondilita anchilopoetică

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

☐ Prețul ☐ Noutatea serviciilor oferite	X Incredere in tratament ☐ Nu cunoaşteți alt furnizor în domeniu	☐ 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|X|---|---|

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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|X|

4. Cum apreciati 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|X|---|

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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|X|---|---|

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
																		X	

7. Ati recomanda unui alt BENEFICIAR sa apeleze la serviciile oferite de către Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie ?

[X] Da, fără rezerve (20 puncte) [ ] Da, în anumite condiții (10 puncte) [ ] Nu aş 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 :

Am venit la această terapie după ce m-am informat și m-am convins ca trebuie să apelez la ea ca la un remediu de care aveam absolut nevoie. Lipitorile sunt un dar al lui Dumnezeu pt. mângâierea, alinarea și tămăduirea suferințelor trupești de care suferim noi oamenii. Rezultatele s-au văzut de la prima ședință. Procesul de anchilozare s-a oprit. Voi recomanda oricui această terapie, cu toată căldura și încredere. Îmi doresc ca astfel de centre să existe în toată țara. Rămân dator d-lui Florin Grigore pt tot ajutorul și profesionalismul său.

Beneficiar :

Ieromonah Emanuel Enea

VA MULTUMIM !