

Asociația Română de Hirudoterapie „HIRUDO-MEDICINALIS” Centrul de Estetică și Tratament prin Hirudoterapie	PG – QQ - 16	Cod: Cod: FPG-016-1/1.1. Data: 31 iulie 2013
		Copie controlată : Număr ed/rev: 1/ 0 Pagina 1 din 2
MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA SATISFACȚIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI		

## FIȘĂ DE EVALUARE A SATISFACȚIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI

Stimate CLIENT / BENEFICIAR,

În cadrul Asociației Române de Hirudoterapie „Hirudo-Medicinalis”, respectiv al Centrului de Estetică și Tratament prin Hirudoterapie, a fost implementat un Sistem de Management al Calității conform standardului internațional ISO 9001.

Pentru a contribui la îmbunătățirea continuă a prestației noastre, vă rugăm să completați cu răspunsuri la cele 10 întrebări în chestionarul de mai jos și să ne evaluați (pe o scală de la 1 la 20, prin bifare) calitatea următoarelor aspecte:

1. De ce boală ați suferit?

<i>Obezitate</i>
------------------

2. Care este cel mai important motiv pentru care ați colaborat cu Centrul de Estetică și Tratament prin Hirudoterapie?

<input checked="" type="checkbox"/> Prețul	<input checked="" type="checkbox"/> Încrederea în tratamentul oferit	<input type="checkbox"/> Alt motiv (vă rugăm să menționați)
<input type="checkbox"/> Noutatea serviciilor oferite	<input type="checkbox"/> Necunoașterea altui furnizor în domeniu	

3. Cum apreciați calitatea serviciilor efectuate?

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

4. Cum apreciați profesionalismul personalului cu care ați intrat în contact?

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

5. Cum apreciați eficacitatea comunicării cu personalul cu care ați intrat în contact?

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

Asociația Română de Hirudoterapie „HIRUDO-MEDICINALIS” Centrul de Estetică și Tratament prin Hirudoterapie	PG – QQ - 16	Cod: Cod: FPG-016-1/1.1. Data: 31 iulie 2013
		Copie controlată : Număr ed/rev: 1/ 0 Pagina 2 din 2
MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI		

6. Cum apreciați competența și seriozitatea personalului executant?

Necorespunzător

Excelent

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

7. Cât de bine considerați că Centrul de Estetică și Tratament prin Hirudoterapie respectă termenii contractuale?

Necorespunzător

Excelenta

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

8. Ați recomanda unui alt BENEFICIAR să apeleze la serviciile oferite de către Centrul de Estetică 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 clinica noastră:

1. Pers. Contact. <i>Cornelia I.</i>	Boala <i>Cancer prostate</i>	Tel.	:
2. Pers. Contact. <i>Favel. J.</i>	Boala <i>Acnee</i>	Tel.	:
3. Pers. Contact.	Boala	Tel.	:
4. Pers. Contact.	Boala	Tel.	:
5. Pers. Contact.	Boala	Tel.	:

9. Ce recomandări puteți face pentru îmbunătățirea calității serviciilor Centrului de Estetică și Tratament prin Hirudoterapie? (eventual, în relație cu răspunsul dat la întrebările 1-6)?

*În primul rând să înțelegem că în viața noastră să găsim să ne scutim în fața unui dintre cele mai bune tratamente din lume, hirudoterapia. Sunteti adevarati profesionisti si va doresc sa ramaneli tot asa.*

10. 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 / beneficiari:

*Când vedeam cum sunt plin de încredere, totul se culmea în jurul meu. Nu e ușor să îți doborâți, nu e ușor să vii să redevi persoana care ai fost. Am spus că înțeleg că nu mi-a ajutat să încep să trăiesc și mi-a ajutat să cred în puterea vindecătoare a lipitorilor și recomand tuturor pe care le văd care suferă de această afecțiune să înceapă hirudoterapia. Nu voi regreta.*

CLIENT / BENEFICIAR: *Valentina A.*

VĂ MULȚUMIM!