

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

3. Cum apreciați calitatea serviciilor efectuate?

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

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

Necorespunzător																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 eficacitatea comunicării cu personalul cu care ați intrat în contact?

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

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

																		X		
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

																	X			
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>Roelica A</i>	Boala	<i>Varice</i>	Tel.	;
2. Pers. Contact.	<i>Gina O.</i>	Boala	<i>Ulcer</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)?

Felicitări pt ajutorul pe care centrul dvs. îl oferă oamenilor suferinși. Nu am ce recomandări să fac în acest moment.

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:

Sunt un tănăr care de câțiva ani suferă de oarece vă puteți imagina că dacă de bandă ca pășea această boală, după de care ai parte când este prorit ciudat de samensu cum șeful tău te poftează foarte mult. În fiecare pt mine și pentru mij. ai dat speranța și posibilitatea să mă privesc în oglinda fără teamă. Vă mulțumesc pt ajutorul dat.

CLIENT / BENEFICIAR:

Florin A.

VĂ MULȚUMIM!