

Asociatia Romana de Hirudoterapie „HIRUDO-MEDICINALIS” Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie.	PG – QQ - 16	Cod. Cod: FPG-016-1/1 1. Data: 2 septembrie 2015
		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 ?

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 type="checkbox"/> Noutatea serviciilor oferite	<input checked="" type="checkbox"/> Incredere in tratament <input type="checkbox"/> Nu cunoașteți alt furnizor în domeniu	<input type="checkbox"/> 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	
																				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	
																				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	
																				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	
																				20

6. Cât de bine considerați că Centrul de Estetica și Tratament prin Hirudoterapie respectă termenele contractuale ?

Necorespunzătoare Excelenta *~λ*

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 să apeleze la serviciile oferite de către Centrul de Estetica 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 firma noastră :

- | | | | |
|-------------------|---------------------|-----------------------------|-------------------------|
| 1. Pers. Contact. | <i>AGAPI AELINA</i> | Afectiune - <i>SINUȘITĂ</i> | Tel. <i>0743 110742</i> |
| 2. Pers. Contact. | | Afectiune | Tel. |
| 3. Pers. Contact. | | Afectiune | Tel. |
| 4. Pers. Contact. | | Afectiune | Tel. |
| 5. Pers. Contact. | | Afectiune | Tel. |

8. Ce recomandări puteți face pentru îmbunătățirea calitatii serviciilor Centrului de Estetica și Tratament prin Hirudoterapie? (eventual în relație cu răspunsul dat la întrebările 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 puțin cum psihista și primito
 tratamentul, dar în urma celor 10 sedințe
 mi-au dat senza ce a fost cea mai
 bună alegere pe care am putut să o fac
 plec fără varice, detoxificate și senza
 tonus de invidiat
 Recomand tuturor aceste terapie*

Beneficiar : *Bălăceanu Mirela* *SM*