

<b>Asociatia Romana de Hirudoterapie „HIRUDO-MEDICINALIS”</b> <b>Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie.</b>	PG – QQ - 16	Cod: Cod: FPG-016-1/1.1. Data: 8 aprilie 2017
		Copie controlată : Număr ed/rev:1/ 0 Pagina 1 din 2
<b>MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI</b>		

## 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 ?

COLESTEROL ; 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 checked="" type="checkbox"/> Incredere in tratament	<input type="checkbox"/> Alt motiv (menționați)
<input checked="" 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	
																				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 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	
																				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

<b>Asociatia Romana de Hirudoterapie „HIRUDO-MEDICINALIS”</b> <b>Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie.</b>	PG – QQ - 16	Cod: Cod: FPG-016-1/1.1. Data: 8 aprilie 2017
		Copie controlată : Număr ed/rev: 1/ 0 Pagina 2 din 2
<b>MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA SATISFACȚIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI</b>		

**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 )**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**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 O RECOMANDARE CU MARE  
INCREDERE SI SUNT F. MULȚUMITĂ  
ITALIA

Beneficiar : GAVRILOV MARGARETA

3.05.2017

VA MULTUMIM !