

Asociația Română de Hirudoterapie „HIRUDO- MEDICINALIS” Centrul de Estetica și Tratament prin Hirudoterapie.	PG - QQ - 16	Cod Cod: FPG-016-1/1.1. Data: 7 decembrie 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 ,

În cadrul Asociației Române de Hirudoterapie „Hirudo-Medicinalis” / Centrul de Estetica 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 ne evaluați (pe o scală de la 1 la 20, prin bifare) calitatea următoarelor aspecte :

1. De ce boala ați suferit ?

<i>Uter fibromiomas</i>
-------------------------

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

<input type="checkbox"/> Prețul	<input checked="" type="checkbox"/> Încredere în tratament	<input type="checkbox"/> Alt motiv (menționați)
<input type="checkbox"/> Noutatea serviciilor oferite	<input type="checkbox"/> Nu cunoașteți alt furnizor în domeniu	

2. Cum apreciați calitatea serviciilor efectuate?

Necorespunzător														Excelent					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	<input checked="" type="checkbox"/>	16	17	18	19	20

3. 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	<input checked="" type="checkbox"/>	18	19	20

4. 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	<input checked="" type="checkbox"/>	20

5. 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	<input checked="" type="checkbox"/>	19	20

MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA SATISFACȚIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI

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. Ati 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. | Dr. Emanuel | Afectiune | Tel. 075 3959055 |
| 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 )

- o mai multe camere - sferă privată pt. pacienți mai puși comunicativi sau doctori de linistă "unifică în surdina"
- o 1-2 paturi pt. asigurarea asistentei de după sedinta de hirudoterapie - pt. 1-2 h achia unde este cazul (pierdere mare de sânge ci pot provoca panica :)

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 fost de la început convinsă de utilitatea tratamentului și mi-a bucur că am fost receptivă la ideea persoanei de la care am aflat despre hirudoterapie.
  - Am recomandat și recomanz cu încredere această metodă excelentă de a scăpa (măcar în parte) de reziduurile acumulate în corpul nostru.
  - Ideal ar fi să învățăm ceva din ce am văzut că "putem cu noi" și să ne îmbunătățim modul de viață (ALIMENTAȚIE, grija pt. timp și suflet)
- Beneficiar : Roxana Grigoras VA MULTUMIM !  
Lipitorile sunt o taină și unume lavate de Dumnezeu !!