

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 ?

TROMBOZĂ VENOASĂ PROFUNDA

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

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

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	
																				<input checked="" type="checkbox"/>

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	
																				<input checked="" type="checkbox"/>

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	
																				<input checked="" type="checkbox"/>

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	
																				x

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. TRUTAN ADRIAN Afectiune ERIZIE DE DORS Tel. 0725.969.999
2. Pers. Contact. ROGOS NICOLETA Afectiune PROBLEME LA RINICHI Tel. 0721.046.095
3. Pers. Contact. STRĂJERIU MIHAELA Afectiune IMUNITATE SCĂZUTA Tel. 0754.024.745
4. Pers. Contact. MACOVEI VIORICA Afectiune CATARACTĂ Tel. 0758.324.281
5. Pers. Contact. TRUTAN VIORICA Afectiune OȘTEOPOROZĂ, ARTRITĂ Tel. 0746.177.866

și lista poate continua cu toți cei dragi sau cunoscuți care ar avea ceva de câștigat în urma terapiei cu lipitori.
8. Ce recomandari puteti face pentru imbunatatirea calitatii serviciilor Centrului de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie? (eventual în relatie cu raspunsul dat la întrebările 1 – 6)

SĂ RĂMÂNĂ MEREU LA FEL! E MINUNAT CE SE ÎNTÂMPLĂ AICI!

Cu respect, Adriana Horia - Câmpulung Moldovenesc, jud Suceava.

9. Vă rugăm să ne apreciați activitatea print-o Declarație, pe care cu acordul Dumneavoastră să o putem folosi ca marturie în relațiile cu viitorii clienți :

TOTUL ESTE LA SUPRACLATIV! de la calitatea serviciilor oferite, la curățenie și armonia spațiului. M-a impresionat foarte mult căldura, blândețea, răbdarea și umblința pe care le-am simțit din prima zi când am intrat pe ușă. Am descoperit aici ce înseamnă să fi liniștit, am descoperit așa pace și liniște pe care o căutam de mult. M-am simțit unică, specială și am simțit că, contopit, e minunat! Despre domnul Florin Grigore ar putea spune foarte multe: este un suflet deosebit, un om minunat, de o modestie și o blândețe inimaginabile. Este un om pe care eu personal îl simt foarte aproape de sufletul meu. Admiratie și prețuire domnule din pentru tot ceea ce faceți pentru fiecare dintre noi. Vă mulțumesc din suflet pentru Beneficiar:

tot ce ati făcut pentru mine nu doar fizic, pentru problemele de sănătate, ci și pentru suferințele sufletului. Cu siguranță această experiență trăită aici îmi va schimba viața. Mă simt VĂ MULȚUMIM!

Nu a schimbat viața în bine. Mă simt desigur lipitori?! Aceste mici creaturi de care m-am îndrăgostit imediat sunt uimitoare. Mă fascinează de fiecare dată cu puterea lor de vindecare. Am făcut 70km să ajung aici și să vă văd de fiecare dată am ocazia. Abia aștept să revin peste o lună. Admiratie și prețuire domnule Florin! Numerele să nu bîcnească în tot ce se poate!