

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 ?

*- Conartrază bilaterală - tăsare vertebre la coloana  
 - Circulație periferică slabă (varice) dorsala*

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

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

2. 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			

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	17	18	19	20
																X			

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	19	20
																X			

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	18	19	20
																X			

MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA SATISFACȚIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI

3. 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. 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 )

*Extinderea spatiului de tratament*

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 multumită de tratamentul efectuat și voi reveni cu multă încredere când va fi nevoie. Voi recomanda și altor cunoscute să apeleze la acest tratament ușor de suportat și foarte eficient.*

*Ioana Rodica*

Beneficiar:

VA MULTUMIM !