

Asociatia Romana de Hirudoterapie „HIRUDO-MEDICINALIS” Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie.	PG – QQ - 16	Cod: Cod: FPG-016-1/1.1. Data: 24 iunie 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 checked="" 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	

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	

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	

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	

Asociatia Romana de Hirudoterapie „HIRUDO-MEDICINALIS” Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie.	PG – QQ - 16	Cod: Cod: FPG-016-1/1.1. Data: 24 iunie 2015
		Copie controlată : Număr ed/rev:1/ 0 Pagina 2 din 2
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 aş recomanda
(1 punct)

Nominalizați potențiali BENEFICIARI care ar putea apela la serviciile oferite de către firma noastră :

- | | | | | |
|-------------------|--------------------|-----------|-----------------|------|
| 1. Pers. Contact. | <i>Getz Neatzi</i> | Afectiune | <i>tensiune</i> | Tel. |
| 2. Pers. Contact. | | Afectiune | | Tel. |
| 3. Pers. Contact. | | Afectiune | | Tel. |
| 4. Pers. Contact. | | Afectiune | | Tel. |
| 5. Pers. Contact. | | Afectiune | | Tel. |

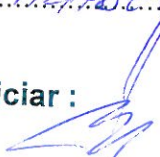
8. Ce recomandari puteti face pentru imbunatatirea calitatii serviciilor Centrului de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie? (eventual in relatie cu raspunsul dat la intrebarile 1 – 6)

Deblarea numarului de pacienti

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 FOARTE IMPRESIONATA INCA DE LA INCEPUT DE MODUL DE DISCUTIE, ORGANIZAT, SI CALITATEA CU CARE SUNT INTAMPINAT PACIENTI. AM PUTUT CU O STARE DE BINE, SI CU CONVINGEREA CA VOI REVENI LA TERAPIA CU MINUNATELE LIPITORI, ALINA CARE INTRASEVAR SE VAU REZULTATE

Beneficiar :



VA MULTUMIM !