

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
<b>MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI</b>		

## FISA DE EVALUARE A SATISFACTIEI CLIENT/BENEFICIARULUI

Stimate BENEFICIAR ,

In 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 ?

*ENDOMETRIOZĂ*

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

2. Cum apreciați calitatea serviciilor efectuate?

Necorespunzător	Excelent																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td><td style="width: 20px; height: 20px;">7</td><td style="width: 20px; height: 20px;">8</td><td style="width: 20px; height: 20px;">9</td><td style="width: 20px; height: 20px;">10</td><td style="width: 20px; height: 20px;">11</td><td style="width: 20px; height: 20px;">12</td><td style="width: 20px; height: 20px;">13</td><td style="width: 20px; height: 20px;">14</td><td style="width: 20px; height: 20px;">15</td><td style="width: 20px; height: 20px;">16</td><td style="width: 20px; height: 20px;">17</td><td style="width: 20px; height: 20px;">18</td><td style="width: 20px; height: 20px;">19</td><td style="width: 20px; height: 20px;">20</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	<input checked="" type="checkbox"/>
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 ?

Necorespunzător	Excelent																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td><td style="width: 20px; height: 20px;">7</td><td style="width: 20px; height: 20px;">8</td><td style="width: 20px; height: 20px;">9</td><td style="width: 20px; height: 20px;">10</td><td style="width: 20px; height: 20px;">11</td><td style="width: 20px; height: 20px;">12</td><td style="width: 20px; height: 20px;">13</td><td style="width: 20px; height: 20px;">14</td><td style="width: 20px; height: 20px;">15</td><td style="width: 20px; height: 20px;">16</td><td style="width: 20px; height: 20px;">17</td><td style="width: 20px; height: 20px;">18</td><td style="width: 20px; height: 20px;">19</td><td style="width: 20px; height: 20px;">20</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	<input checked="" type="checkbox"/>
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 ?

Necorespunzător	Excelent																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td><td style="width: 20px; height: 20px;">7</td><td style="width: 20px; height: 20px;">8</td><td style="width: 20px; height: 20px;">9</td><td style="width: 20px; height: 20px;">10</td><td style="width: 20px; height: 20px;">11</td><td style="width: 20px; height: 20px;">12</td><td style="width: 20px; height: 20px;">13</td><td style="width: 20px; height: 20px;">14</td><td style="width: 20px; height: 20px;">15</td><td style="width: 20px; height: 20px;">16</td><td style="width: 20px; height: 20px;">17</td><td style="width: 20px; height: 20px;">18</td><td style="width: 20px; height: 20px;">19</td><td style="width: 20px; height: 20px;">20</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	<input checked="" type="checkbox"/>
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 ?

Necorespunzător	Excelent																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td><td style="width: 20px; height: 20px;">7</td><td style="width: 20px; height: 20px;">8</td><td style="width: 20px; height: 20px;">9</td><td style="width: 20px; height: 20px;">10</td><td style="width: 20px; height: 20px;">11</td><td style="width: 20px; height: 20px;">12</td><td style="width: 20px; height: 20px;">13</td><td style="width: 20px; height: 20px;">14</td><td style="width: 20px; height: 20px;">15</td><td style="width: 20px; height: 20px;">16</td><td style="width: 20px; height: 20px;">17</td><td style="width: 20px; height: 20px;">18</td><td style="width: 20px; height: 20px;">19</td><td style="width: 20px; height: 20px;">20</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	<input checked="" type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		

MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA SATISFACȚIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI

6. Cât de bine considerați că Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie respectă termenele contractuale ?

Necorespunzătoare

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. | 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 )

Personal suficient

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 :

Îmbolosește cu succes terapia convențională.

Beneficiar :

MOCAȘIU ELENA - GABRIELA

02.07.2016

VA MULTUMIM !

GALATI