

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 ?

Prezenta mercurului, atacuri de panica, dureri de oare

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

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

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 ati 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 ati 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 aş recomanda

(1 punct)

Nominalizați potențiali BENEFICIARI care ar putea apela la serviciile oferite de către Centrul nostru :

1. Pers. Contact.	<i>Gabi</i>	Afectiune	<i>Probleme cu rinichii</i>	Tel.	<i>0452058028</i>
2. Pers. Contact.	<i>Siana</i>	Afectiune	<i>ASLO</i>	Tel.	<i>07459201040</i>
3. Pers. Contact.	<i>Elena</i>	Afectiune	<i>Afectiuni prietice</i>	Tel.	<i>0744653809</i>
4. Pers. Contact.	<i>Andreea</i>	Afectiune	<i>Serviciu fără de contact</i>	Tel.	<i>0742523658</i>
5. Pers. Contact.	<i>Clara</i>	Afectiune	<i>Vance</i>	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)

.....

.....

.....

.....

.....

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 :

*Rezultatele bune au fost obținute prin datorită
experienței și a competenței
diploatei, elogia și energie pozitivă creând o stare
de bine.
Siguranța din punct de vedere al obiectului Siologie.
Concluzia: totul la Superlativ.*

Beneficiar : *Orsuleu Ramona*

VA MULTUMIM !