

Asociatia Romana de Hirudoterapie „HIRUDO-MEDICINALIS” Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie.	PG – QQ - 16	Cod: Cod: FPG-016-1/1.1. Data: 30 martie 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 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 ?

TRONBOPLEBITĂ

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"/> Incredere in tratament	<input type="checkbox"/> Alt motiv (menționați)
<input type="checkbox"/> Noutatea serviciilor oferite	<input 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	
																	X			

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	
																	X			

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	
																	X			

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	
																	X			

<b>Asociatia Romana de Hirudoterapie „HIRUDO-MEDICINALIS”</b> <b>Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie.</b>	PG – QQ - 16	Cod: Cod: FPG-016-1/1.1. Data: 30 martie 2015
		Copie controlată : Număr ed/rev:1/ 0 Pagina 2 din 2
<b>MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA SATISFACȚIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI</b>		

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

Necorespunzatoare

Excelenta

																		X		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	

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 Centrul nostru :

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 )

TOTI CEI CARE SUNT INTERESATI SI AFECTATI DE ANUMITE BOLI POT APELA LA CENTRUL DE HIRUDOTERAPIE.

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 :

Declar cu toată răspunderea că tratamentul făcut a fost foarte bun la boala pe care am avut-o

Beneficiar :



VA MULTUMIM !

