

<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: 24 iunie 2015
		Copie controlată : Număr ed/rev:1/ 0 Pagina 1 din 2
<b>MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI</b>		

24.06.2015

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

2. Cum apreciați calitatea serviciilor efectuate?

Necorespunzator	Excelent																																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;">1</td><td style="width: 20px;">2</td><td style="width: 20px;">3</td><td style="width: 20px;">4</td><td style="width: 20px;">5</td><td style="width: 20px;">6</td><td style="width: 20px;">7</td><td style="width: 20px;">8</td><td style="width: 20px;">9</td><td style="width: 20px;">10</td><td style="width: 20px;">11</td><td style="width: 20px;">12</td><td style="width: 20px;">13</td><td style="width: 20px;">14</td><td style="width: 20px;">15</td><td style="width: 20px;">16</td><td style="width: 20px;">17</td><td style="width: 20px;">18</td><td style="width: 20px;">19</td><td style="width: 20px;">20</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td style="text-align: center;">X</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20																					X	
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																																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;">1</td><td style="width: 20px;">2</td><td style="width: 20px;">3</td><td style="width: 20px;">4</td><td style="width: 20px;">5</td><td style="width: 20px;">6</td><td style="width: 20px;">7</td><td style="width: 20px;">8</td><td style="width: 20px;">9</td><td style="width: 20px;">10</td><td style="width: 20px;">11</td><td style="width: 20px;">12</td><td style="width: 20px;">13</td><td style="width: 20px;">14</td><td style="width: 20px;">15</td><td style="width: 20px;">16</td><td style="width: 20px;">17</td><td style="width: 20px;">18</td><td style="width: 20px;">19</td><td style="width: 20px;">20</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td style="text-align: center;">X</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20																					X	
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																																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;">1</td><td style="width: 20px;">2</td><td style="width: 20px;">3</td><td style="width: 20px;">4</td><td style="width: 20px;">5</td><td style="width: 20px;">6</td><td style="width: 20px;">7</td><td style="width: 20px;">8</td><td style="width: 20px;">9</td><td style="width: 20px;">10</td><td style="width: 20px;">11</td><td style="width: 20px;">12</td><td style="width: 20px;">13</td><td style="width: 20px;">14</td><td style="width: 20px;">15</td><td style="width: 20px;">16</td><td style="width: 20px;">17</td><td style="width: 20px;">18</td><td style="width: 20px;">19</td><td style="width: 20px;">20</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td style="text-align: center;">X</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20																					X	
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																																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;">1</td><td style="width: 20px;">2</td><td style="width: 20px;">3</td><td style="width: 20px;">4</td><td style="width: 20px;">5</td><td style="width: 20px;">6</td><td style="width: 20px;">7</td><td style="width: 20px;">8</td><td style="width: 20px;">9</td><td style="width: 20px;">10</td><td style="width: 20px;">11</td><td style="width: 20px;">12</td><td style="width: 20px;">13</td><td style="width: 20px;">14</td><td style="width: 20px;">15</td><td style="width: 20px;">16</td><td style="width: 20px;">17</td><td style="width: 20px;">18</td><td style="width: 20px;">19</td><td style="width: 20px;">20</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td style="text-align: center;">X</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20																					X	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20																							
																				X																						

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
<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
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 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 )

SUPLEMENTAREA NE PATURII -  
PAHARE DE UNICA FOLOSINTA -

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 IMPRESIONATĂ DE CALITATEA F. BUNĂ A SERVICIILOR  
OFERITE DE FIRMA DVS. (CURETENIE, STAREA DE CALM  
INDULSA, PROFESIONALISM, COMUNICATCEA CU TOTI PACIENTII),  
SPER SA MAI REVIM PENTRU TRATAREA ALTOR AFECTIUNI -  
MULTUMESC  
PENTRU CA EXISTATI -

Beneficiar :

SALARIUCIA

VA MULTUMIM !