

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 ?

Anxietate, hipertensiune arteriala, hepatita A, infectie la rinichi, cupe roză-rozacee.

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 checked="" 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

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 SATISFACTIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI		

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. 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)

- Suplimentarea nr. de paturi

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 :

-Aprecierile de la punctele 2-7 sunt edificatoare.
-Dupa sedintele efectuate se simte eficienta tratamentului printr-o stare generala imbunatatita a organismului. Voi reveni cu placere, cand va fi cazul, pentru continuarea tratamentului.

Beneficiar : Sălaru Mihai

24.06.2015.

VA MULTUMIM !