

Asociatia Romana de Hirudoterapie „HIRUDO-MEDICINALIS” Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie.	PG – QQ - 16	Cod: Cod: FPG-016-1/1.1. Data: 14 martie 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 ?

VARICE; TENSIUNE; COLESTEROL, GLICEMIE

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"/> 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

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

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

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

Asociația Română de Hirudoterapie „HIRUDO- MEDICINALIS” Centrul de Estetica și Tratament prin Hirudoterapie.	PG – QQ - 16	Cod: Cod: FPG-016-1/1.1. Data: 14 martie 2015
		Copie controlată : Număr ed/rev:1/ 0 Pagina 2 din 2
MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA SATISFACȚIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI		

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

Necorespunzătoare

Excelență

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 să apeleze la serviciile oferite de către Centrul de Estetica și 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 recomandări puteți face pentru îmbunătățirea calității serviciilor Centrului de Estetica și Tratament prin Hirudoterapie? (eventual în relație cu răspunsul dat la întrebările 1 – 6)

NU AM RECOMANDĂRI!

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 :

Calitatea serviciilor, profesionalismul personalului precum și competența și comunicarea au făcut ca perioada de tratament să fie una deosebit de plăcută și reconfortantă.

Beneficiar : *De efectele tratamentului meu putea discuta după o anumită perioadă de timp -*

VA MULTUMIM !

Beneficiar : Petrică Stelian Mihală

14.03.2015.