

Asociația Română de Hirudoterapie „HIRUDO- MEDICINALIS” Centrul de Estetica și Tratamente prin Hirudoterapie.	PG - QQ - 16	Cod Cod: FPG-016-1/1.1 Data: 7 decembrie 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 Asociației Române de Hirudoterapie „Hirudo-Medicinalis” / Centrul de Estetica și Tratamente prin Hirudoterapie, a fost implementat un Sistem de Management al Calității conform standardului internațional ISO 9001. Pentru a contribui la îmbunătățirea continuă a prestației noastre, vă rugăm să ne evaluați (pe o scală de la 1 la 20, prin bifare) calitatea următoarelor aspecte :

1. De ce boala ați suferit ?

HEMISIOHE OSCILANTA

2. Care este cel mai important motiv pentru care ați colaborat cu Centrul de Estetica și Tratamente prin Hirudoterapie

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

2. Cum apreciați calitatea serviciilor efectuate?

Necorespunzător																	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 ?

Necorespunzător																	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 ?

Necorespunzător																	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 ?

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

MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA SATISFACTIEI 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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

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)

Mai mult personal instruit în acest domeniu
pentru a evita timpii de așteptare.
Extinderea oportunității de tratament sau infrastructura mai
multor locații.

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 foarte mulțumită de tratament. Rezultatele
au fost vizibile după puțin timp. O să revin cu plăcere
la timpul indicat de domnul Florin Găgor pentru a-mi menține
starea de sănătate. O să recomand tuturor prietenilor mei
această terapie.

Beneficiar : STOIGA AURELIA GALATI TEL: 0744976 005

VA MULTUMIM !