

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 prestatiilor 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, dureri de cap, insomnie, dureri lombare  
si hipertensiune*

2. Care este cel mai important motiv pentru care ati colaborat cu Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie

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

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 ati intrat in 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 ati intrat in 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

MASURAREA ȘI MONITORIZAREA SATISFACȚIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI

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

Necorespunzătoare

Excelentă

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 firma noastră:

- |                   |                      |           |               |      |
|-------------------|----------------------|-----------|---------------|------|
| 1. Pers. Contact. | <u>ARĂGH DANIELA</u> | Afecțiune | <u>VARICE</u> | Tel. |
| 2. Pers. Contact. |                      | Afecțiune |               | Tel. |
| 3. Pers. Contact. |                      | Afecțiune |               | Tel. |
| 4. Pers. Contact. |                      | Afecțiune |               | Tel. |
| 5. Pers. Contact. |                      | Afecțiune |               | 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)

Profesionalism, serviciu de calitate, comunicare  
și implicare

Recomand cu încredere!!

Beneficiar: Ute Lăncăuș

VA MULTUMIM!