

CUSTOMER SERVICE				BANQ CHEK	
0001			الرقم التسلسلي:	المنطقة	اسم البنك: ITHMAAR BANK
رقم المتسوق:			1. 6	2. 6	الفرع: الرئيسي
السنة			الوقت:		
2013	10	06	1	☐	09:30am -- 08:00am
			2	☐	11:00am -- 09:31am
			3	☐	13:00pm -- 11:01am
			4	☒	15:00pm -- 13:01pm
التاريخ:			اليوم:		
1	☐	am	1	☐	السبت
2	☒	pm	2	☒	الأحد
1	☐	am	3	☐	الاثنين
2	☒	pm	4	☐	الثلاثاء
رقم الكاونتر:			5	☐	الأربعاء
نوع الفرع:			6	☐	الخميس
4			1. Qmatic: ☒		
			2. Non Qmatic: ☐		

صف العملية التي أنجزتها، واذكر المبالغ، العملات والرسوم

الوصف: Saving Account

للإستعمال المكتبي فقط	العلامة القصوى	العلامة	%
الإستقبال / التحية	33	33	
المنتج	36	31	
سرعة الخدمة	6	6	
النظافة	18	18	
الصيانة	8	8	
المجموع	101	96	

العلامة		الإستقبال / التحية
W1.	الموظف (الذي أنجز لك المعاملات) حياك بطريقة ودية وبالإتصال بالنظر والإبتسام.	4
1	☒	نعم
2	☐	كلا
3	☐	غيرها (حدد):
إشرح:		
W2.	الموظف ركز على معاملتك دون مقاطعة. خلال قيام الموظف بخدمتك، لا يجدر بالموظف التحدث إلى موظفين آخرين بأي شأن لا يتعلق بخدمتك أو قضاء وقت وطويل في التحدث على الهاتف.	3
1	☒	نعم
2	☐	كلا
3	☐	لا ينطبق (لا يوجد مقاطعات)
4	☐	غيرها (حدد):
إشرح:		

العلامة		الإستقبال / التحية
3	3	W3. تمت معاملة جميع الزبائن بإحترام وبتيديب.
	0	• نعم
	x	• كلا
		• لا ينطبق
		• غير ها (حدد):
		إشرح:
4	4	W4. الموظف شركك وتأهل بك بطريقة ودية لإستعمال خدمات البنك.
	0	• نعم
		• كلا
		• غير ها (حدد):
		إشرح:
3	0	W5. الموظف/ الموظفون تحدثوا بصوت مرتفع، كان بإستطاعة الزبائن الآخرين سماع حديثكم.
	3	• نعم
		• كلا
		• غير ها (حدد):
		إشرح:
2	2	W6. كل الموظفون كانوا مرتبين باللبس والهيئة.
	0	• نعم
		• كلا
		• غير ها (حدد):
		إشرح:
3	0	W7. الموظفون كانوا يستعملون الهاتف الجوال، يأكلون، يشربون أو يعلكون في مناطق خدمة الزبائن.
	3	• نعم
		• كلا
		• غير ها (حدد):
		إشرح في حال كانت الإجابة بـ "نعم"
3	0	W8. الموظفون كانوا يتحدثون بصوت مرتفع بين المكاتب مع زملائهم الآخرين.
	3	• نعم
	x	• كلا
		• لا ينطبق، الموظفون لم يتكلموا مع بعضهم البعض خلال وجودي
		• غير ها (حدد):
		إشرح:
3	3	W9. البروشورات كانت متوفرة ومرتببة على السناد المعروض في صالة الفرع ولكن الخدمات.
	0	• نعم
		• كلا
		• غير ها (حدد):

الإشرح:			
1	☒	لوازم الدعاية (Posters) متوفرة/ مرئية في الفرع ولكل الخدمات.	W10.
2	☐	نعم	2
3	☐	كلا	0
4	☐	لا ينطبق	x
غيرها (حدد):			
الإشرح:			
1	☒	موظفو الفرع كانوا يضعون إشارة أسمائهم الـ (Name Tag).	W11.
2	☐	نعم	3
3	☐	كلا	0
4	☐	غيرها (حدد):	
الإشرح:			

المنتج		العلامة	
1	☒	الموظف طرح الأسئلة المناسبة لتفهم حاجاتك بشكل أفضل.	P1.
2	☐	نعم	3
3	☐	كلا	0
4	☐	غيرها (حدد):	
الإشرح:			
1	☒	الموظف أعطى توصيات مناسبة/ حلول بديلة/ نصيحة تخص إحتياجاتي.	P2.
2	☐	نعم	3
3	☐	كلا	0
4	☐	غيرها (حدد):	
الإشرح:			
1	☐	الموظف تحدث عن منتجات وخدمات أخرى ممكن أن تهمني (cross-selling) عرض عليك خدمة تشجيعية، خدمات إضافية إلخ.....	P3.
2	☒	نعم	5
3	☐	كلا	0
4	☐	غيرها (حدد):	
الإشرح:			
1	☒	الموظف أعطاك تفسيراً كاملاً للمنتج الذي سألت عنه.	P4.
2	☐	نعم	5
3	☐	كلا	0
4	☐	لا ينطبق، التفسير غير مطلوب، الموظف أنجز معاملتي فوراً	x
5	☐	غيرها (حدد):	
الإشرح:			

المنتج		العلامة	
P5. الموظف ذكر المستندات المطلوبة بالتفصيل.			
1 ☒	• نعم	3	3
2 ☐	• كلا	0	
3 ☐	• لا ينطبق، المستندات غير مطلوبة، الموظف أنجز معاملتي فوراً	x	
4 ☐	• غيرها (حدد):		
إشرح:			
P6. الموظف أعطاك معلومات كاملة عن الوقت المطلوب، الرسوم والعمولات.			
1 ☒	• نعم	3	3
2 ☐	• كلا	0	
3 ☐	• لا ينطبق، المعلومات غير مطلوبة، الموظف أنجز معاملتي فوراً	x	
4 ☐	• غيرها (حدد):		
إشرح:			
P7. الموظف سألَكَ إذا كان يستطيع أن يقدم أي مساعدة إضافية.			
1 ☒	• نعم	2	2
2 ☐	• كلا	0	
3 ☐	• غيرها (حدد):		
إشرح:			
P8. الموظف أعطاك تلقائياً بروشور عن المنتج الذي طلبته.			
1 ☒	• نعم	3	3
2 ☐	• كلا	0	
3 ☐	• لا ينطبق، البروشور غير مطلوب	x	
• غيرها (حدد):			
إشرح:			
P9. الموظف استعمل كلمات تقنية صعبة/ لم تستطع أن تفهمها.			
1 ☐	• نعم	0	3
2 ☒	• كلا	3	
• غيرها (حدد):			
إشرح:			
P10. يوجد ملفات/وثائق لغير زبائن ظاهرة على مكتبه/ها.			
1 ☐	• نعم	0	3
2 ☒	• كلا	3	
• غيرها (حدد):			
إشرح:			
P11. قام الموظف بالحصول على معلومات أكثر من زميل آخر لإنجاز معاملتي.			
1 ☐	• نعم	0	3
2 ☒	• كلا	3	
3 ☐	• غيرها (حدد):		

إشرح:			
سرعة الخدمة			
1	☒	الموظف أنجز لك معاملتك/ أجاب على أسئلتك فوراً بعد إنتهائه من الزبون السابق.	3
2	☐	نعم ♦	0
3	☐	كلا ♦	x
4	☐	لا ينطبق ♦	
		غيرها (حدد):	
إشرح:			
1	☐	الموظف اعتذر في حال إنتظرت لوقت طويل (أكثر من 10 دقائق).	3
2	☒	نعم ♦	0
3	☐	كلا ♦	x
4	☐	لا ينطبق ♦	
		غيرها (حدد):	
إشرح:			
1	☒	الموظف أنجز لك معاملتك خلال 20 030 4 دقائق	
النظافة			
1	☒	خلال زيارتك للفرع، هل كان الفرع نظيف من الخارج؟	3
2	☐	نعم ♦	0
3	☐	كلا ♦	x
		غيرها (حدد):	
إشرح:			
1	☒	خلال زيارتك للفرع، هل كانت المساحة الداخلية نظيفة؟	3
2	☐	Yes ♦	0
3	☐	No ♦	x
		غيرها (حدد):	
إشرح:			
1	☒	خلال زيارتك للفرع، هل كانت مساحة الصراف الآلي (ATM) نظيفة؟	3
2	☐	نعم ♦	0
3	☐	كلا ♦	x
		غيرها (حدد):	
إشرح:			
1	☒	صناديق القمامة نظيفة ولا تضيق بالأوراق.	3
2	☐	نعم ♦	0
3	☐	كلا ♦	x
		غيرها (حدد):	
إشرح:			

العلامة		النظافة
2	2	C5 مكاتب الموظفين / الكاونتر كانت مرتبة. • نعم
		• كلا
		• غيرها (حدد):
		إشرح:
2	2	C6 لا يوجد أعراض شخصية على مكتب الموظف ظاهرة للزبائن. • نعم
		• كلا
		• غيرها (حدد):
		إشرح:
2	2	C7. لوازم الدعاية الـ (Posters) كانت نظيفة وفي حالة جيدة. • نعم
		• كلا
		• لا ينطبق
		إشرح:

العلامة		الصيانة
2	0	M1. خلال زيارتك للفرع، هل لاحظت أي شيء خارج الفرع بحاجة إلى ترميم أو تثبيت؟ • نعم
		• كلا
		• غيرها (حدد):
		إشرح إذا كانت الإجابة بـ "نعم"
2	0	M2. خلال زيارتك إلى الفرع، هل لاحظت أي شيء داخل الفرع بحاجة إلى ترميم أو تثبيت؟ • نعم
		• كلا
		• غيرها (حدد):
		إشرح إذا كانت الإجابة بـ "نعم"
2	2	M3. الأرمات الخارجية واسم البنك بحالة جيدة. • نعم
		• كلا
		• غيرها (حدد):
		إشرح إذا كانت الإجابة بـ "نعم"

العلامة		الصيانة
2	2	M4. درجة الحرارة الداخلية هي معتدلة بشكل معقول.
	0	• نعم
		• كلا
		• غيرها (حدد):
		اشرح:

تعليقات عامة / ملاحظات أخرى	
حالة الطقس:	جيد
المحيط:	ok
الموظفين:	جيد
غيرها حدد:	