

CUSTOMER SERVICE				BANQ CHEK			
الرقم التسلسلي: 0002				اسم البنك: ITHMAAR BANK			
رقم المتسوق: 70				المنطقة: 1. المنطقة 2. 3.			
التاريخ: ٨				الوقت: الزنج			
السنة	الشهر	اليوم	وقت الدخول:	1	☒	09:30am – 08:00am	
				2	☐	11:00am – 09:31am	
				3	☐	13:00pm – 11:01am	
				4	☐	15:00pm – 13:01pm	
1	☒	am	9:00	1	☐	السبت	
2	☐	pm		2	☐	الأحد	
1	☒	am	9:13	3	☐	الاثنين	
2	☐	pm		4	☒	الثلاثاء	
رقم الكاونتر: 2			نوع الفرع:	5	☐	الأربعاء	
			Qmatic: ☒ 1.	6	☐	الخميس	
			Non Qmatic ☐ 2.				

صف العملية التي أنجزتها، واذكر المبالغ، العملات والرسوم

الوصف:

للإستعمال المكثبي فقط	العلامة القصوى	العلامة	%
الإستقبال / التحية	3 3	3 3	
المنتج	3 6	3 3	
سرعة الخدمة	6	0	
النظافة	1 8	1 6	
الصيانة	8	8	
المجموع	1 0 1	9 0	

الإستقبال / التحية		العلامة	
W1.	الموظف (الذي أنجز لك المعاملات) حياك بطريقة ودية وبالإتصال بالنظر والإبتسام.	4	4
1	☒ نعم	0	
2	☐ كلا		
3	☐ غيرها (حدد):		
اشرح:			
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 وطول في التحدث على الهاتف.	3	3
1	☒ نعم	0	
2	☐ كلا	x	
3	☐ لا ينطبق (لا يوجد مقاضعات)		
4	☐ غيرها (حدد):		
اشرح:			

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

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

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

المنتج		العلامة
P5. الموظف ذكر المستندات المطلوبة بالتفصيل.		
1 ☒	نعم	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
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 ☐	كلا	0
3 ☐	غيرها (حدد):	
إشرح:		
P8. الموظف أعطاك تلقائياً بروتشور عن المنتج الذي طلبته.		
1 ☐	نعم	3
2 ☒	كلا	0
3 ☐	لا ينطبق، البروشور غير مطلوب	x
غيرها (حدد):		
إشرح:		
P9. الموظف إستعمل كلمات تقنية صعبة/ لم تستطع أن تفهمها.		
1 ☐	نعم	0
2 ☒	كلا	3
غيرها (حدد):		
إشرح:		
P10. يوجد ملفات/وثائق لغير زبائن ظاهرة على مكتبه/ها.		
1 ☐	نعم	0
2 ☒	كلا	3
غيرها (حدد):		
إشرح:		
P11. قام الموظف بالحصول على معلومات أكثر من زميل آخر لإنجاز معاملتي.		
1 ☐	نعم	0
2 ☒	كلا	3
3 ☐	غيرها (حدد):	

إشرح:

سرعة الخدمة		العلامة
1 ☐	S1. الموظف أنجز لك معاملتك/ اجاب على أسئلتك فوراً بعد إنتهائه من الزبون السابق.	3
2 ☒	♦ نعم	0
3 ☐	♦ كلا	x
4 ☐	♦ لا ينطبق	
	♦ غيرها (حدد):	
إشرح:		
1 ☐	S2. 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 ☐	S3. الموظف أنجز لك معاملتك خلال 10 030 6 دقائق	

النظافة		العلامة
1 ☒	C1. خلال زيارتك للفرع، هل كان الفرع نظيف من الخارج؟	3
2 ☐	♦ نعم	0
3 ☐	♦ كلا	
	♦ غيرها (حدد):	
إشرح:		
1 ☒	C2. خلال زيارتك للفرع، هل كانت المساحة الداخلية نظيفة؟	3
2 ☐	♦ Yes	0
3 ☐	♦ No	
	♦ غيرها (حدد):	
إشرح:		
1 ☒	C3. خلال زيارتك للفرع، هل كانت مساحة الصراف الآلي (ATM) نظيفة؟	3
2 ☐	♦ نعم	0
3 ☐	♦ كلا	
	♦ غيرها (حدد):	
إشرح:		
1 ☒	C4. صناديق القمامة نظيفة ولا تضيق بالأوراق.	3
2 ☐	♦ نعم	0
3 ☐	♦ كلا	
	♦ غيرها (حدد):	
إشرح:		

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

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

كانت واضحة وبشدة ممتاز

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

تعليقات عامة / ملاحظات أخرى
حالة الطقس: جيد
المحيط: مساحة واسعة / مكان مناسب
الموظفين: هادئين لبعضهم البعض
غيرها حدد: زيادة الكونتران للإستيعاب عدد أكبر