

CUSTOMER SERVICE				BANQCHEK	
الرقم التسلسلي: 0003				المنطقة: الرفاع	
رقم المسوق: 6 6				اسم البنك: ITHMAAR BANK	
السنة: 2013 الشهر: 10 اليوم: 9				الفرع: Riffa Ladies	
التاريخ: 2013 10 9				الوقت: 1 09:30am - 08:00am	
وقت الدخول: 1 9:22 am				2 11:00am - 09:31am	
وقت الخروج: 1 9:27 am				3 13:00pm - 11:01am	
نوع الفرع: 4 رقم الكاونتر: 4				4 15:00pm - 13:01pm	
Qmatic: ☒ 1				اليوم: السبت	
Non Qmatic: ☐ 2				الأحد	
				الاثنين	
				الثلاثاء	
				الأربعاء	
				الخميس	

صف العملية التي أنجزتها، واذكر المبالغ، العملات والرسوم

الوصف:

%	العلامة	العلامة القصوى	للاستعمال المكتبي فقط
	18	33	الإستقبال / التحيّة
	12	36	المنتج
	0	6	سرعة الخدمة
	11	18	النظافة
	8	8	الصيانة
	46	101	المجموع

الإستقبال / التحيّة		العلامة
1 ☒	الموظف (الذي أنجز لك المعاملات) حيّاك بطريقة ودية وبالإتصال بالنظر والإبتسام.	4
2 ☒	نعم	0
3 ☐	كلا	
	غيرها (حدد):	
شرح: لم تتم وجوب		
1 ☐	W2. الموظف ركّز على معاملتك دون مقاطعة.	3
2 ☒	خلال قيام الموظف بخدمتك، لا يجدر بالموظف التحدث إلى موظفين آخرين بأي شأن لا يتعلق بخدمتك أو قضاء وقت وطول في التحدث على الهاتف.	0
3 ☐	نعم	x
4 ☐	كلا	
	لا ينطبق (لا يوجد مقاطعات)	
	غيرها (حدد):	
شرح:		

الإستقبال / التحيّة		العلامة
1 ☐	تمت معاملة جميع الزبائن باحترام وبتهذيب.	3
2 ☒	نعم	0
3 ☐	لا ينطبق	x
4 ☐	غيرها (حدد):	
إشرح:		
1 ☐	الموظف شركك وتأهل بك بطريقة ودية لإستعمال خدمات البنك.	4
2 ☒	نعم	0
3 ☐	كلا	
	غيرها (حدد):	
إشرح:		
1 ☐	الموظف/ الموظفون تحدثوا بصوت مرتفع، كان بإستطاعة الزبائن الآخرين سماع حديثكم.	0
2 ☒	نعم	3
3 ☐	كلا	
	غيرها (حدد):	
إشرح:		
1 ☐	كل الموظفون كانوا مرتبين باللبس والهيئة.	2
2 ☒	نعم	0
3 ☐	كلا	
	غيرها (حدد):	
إشرح:		
1 ☐	الموظفون كانوا يستعملون الهاتف الجوال، يأكلون، يشربون أو يعلكون في مناطق خدمة الزبائن.	0
2 ☒	نعم	3
3 ☐	كلا	
	غيرها (حدد):	
إشرح في حال كانت الإجابة بـ "نعم"		
1 ☐	الموظفون كانوا يتحدثون بصوت مرتفع بين المكاتب مع زملائهم الآخرين.	0
2 ☒	نعم	3
3 ☐	كلا	x
4 ☐	لا ينطبق، الموظفون لم يتكلموا مع بعضهم البعض خلال وجودي	
	غيرها (حدد):	
إشرح:		
1 ☐	البروشورات كانت متوفرة ومرتبّة على السناد المعروض في صالة الفرع وتكل الخدمات.	3
2 ☒	نعم	0
3 ☐	كلا	
	غيرها (حدد):	

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

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

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

إشرح:

سرعة الخدمة		العلامة
1 ☐	S1. الموظف أنجز لك معاملتك/ أجاب على أسئلتك فوراً بعد إنتهائه من الزبون السابق.	3
2 ☒	• نعم	0
3 ☐	• كلا	x
4 ☐	• لا ينطبق	
	• غير ها (حدد):	
إشرح:		
1 ☐	S2. الموظف إعتذر في حال إنتظرت لوقت طويل (أكثر من 10 دقائق).	3
2 ☐	• نعم	0
3 ☒	• كلا	x
4 ☐	• لا ينطبق	
	• غير ها (حدد):	
إشرح:		
1 ☐	S3. الموظف أنجز لك معاملتك خلال 003 030 05 الدقائق	

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

مده ورجع

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: هادئ
الموظفين: لم تكن المعاملة جيدة، الموظفة مشغولة بشئ آخر وهي تكلم الزبائن. Bad dealing with Customer & her rudeness to me because she busy غيرها حدد: لا يوجد أي ترحيب بالزبون حين يبدو أنها متزعجة. There is no welcome customer & she is disturbed with other things.