

CUSTOMER SERVICE				BANQUE	
الرقم التسلسلي: 0004				المنطقة	
رقم المتسوق:				1. 2. 3.	
71				الفرع: القفصية	
السنة				الوقت:	
الشهر				1 09:30am - 08:00am	
اليوم				2 11:00am - 09:31am	
التاريخ: 2013 10 8				3 13:00pm - 11:01am	
				4 15:00pm - 13:01pm	
وقت الدخول:				اليوم:	
1 am 11:00				1 السبت	
2 pm				2 الأحد	
1 am 11:00				3 الإثنين	
2 pm				4 الثلاثاء	
رقم الكاونتر: 3				5 الأربعاء	
نوع الفرع:				6 الخميس	
Qmatic: 1. 2.					
Non Qmatic					

صف العملية التي أنجزتها، واذكر المبالغ، العملات والرسوم

الوصف:

العلامة	العلامة القصوى	للإستعمال المكتبي فقط
21	33	الإستقبال / التحية
22	36	المنتج
23	36	سرعة الخدمة
24	100	النظافة
25	100	الصيانة
67	101	المجموع

الإستقبال / التحية		العلامة
1 ☐	W1. الموظف (الذي أنجز لك المعاملات) حياك بطريقة ودية وبالإتصال بالنظر والإبتسام.	4
2 ☒	نعم	0
3 ☐	كلا	
	غيرها (حدد):	
إشرح:		
1 ☒	W2. الموظف ركز 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):	
إشرح:		

الإستقبال / التحيّة		العلامة
W3. تمت معاملة جميع الزبائن بإحترام وبتهذيب.		
1 ☒	• نعم	3
2 ☐	• كلا	0
3 ☐	• لا ينطبق	x
4 ☐	• غيرها (حدد):	
إشرح:		
W4. الموظف شكرك وتأهل بك بطريقة ودية لإستعمال خدمات البنك.		
1 ☒	• نعم	4
2 ☐	• كلا	0
3 ☐	• غيرها (حدد):	
إشرح:		
W5. الموظف/ الموظفون تحدثوا بصوت مرتفع، كان بإستطاعة الزبائن الآخرين سماع حديثكم.		
1 ☐	• نعم	0
2 ☒	• كلا	3
3 ☐	• غيرها (حدد):	
إشرح:		
W6. كل الموظفون كانوا مرتبين باللبس والهيئة.		
1 ☒	• نعم	2
2 ☐	• كلا	0
3 ☐	• غيرها (حدد):	
إشرح:		
W7. الموظفون كانوا يستعملون الهاتف الجوال، يأكلون، يشربون أو يعلكون في مناطق خدمة الزبائن.		
1 ☐	• نعم	0
2 ☒	• كلا	3
3 ☐	• غيرها (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 ☐	• غيرها (حدد):	
إشرح:		
W9. البروشورات كانت متوفرة ومرتبّة على السناد المعروف في صالة الفرع ولكن الخدمات.		
1 ☒	• نعم	3
2 ☐	• كلا	0
3 ☐	• غيرها (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 أسماؤهم 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
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، البروتشور غير مطلوب	x
إشرح:		
P9. الموظف إستعمل كلمات تقنية صعبة/ لم تستطع أن تفهمها.		
1 ☐	• نعم	0
2 ☒	• كلا	3
إشرح:		
P10. يوجد ملفات/وثائق لغير زبائن ظاهرة على مكتبه/ها.		
1 ☐	• نعم	0
2 ☒	• كلا	3
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			
1	☒	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:			
العلامة			
1	☐	S2. الموظف يعتذر 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 20 000 04 04 دقائق	3
إشرح:			
النظافة			
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	0	C6. لا يوجد أغراض شخصية على مكتب الموظف ظاهرة للزبائن. نعم +
	2	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 وأسم البنك بحالة جيدة. نعم +
	0	كلا +
		غيرها (حدد): +
		إشرح إذا كانت الإجابة بـ "نعم"

الأعلان كبير وواضح وموثق

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

تعليقات عامة / ملاحظات أخرى
حالة الطقس: معتدل
المحيط: لا يوجد مساحة كافية للزبائن
الموظفين: مرتبين وحادثين
غيرها حدد: