

TELLER SERVICE				BANQCHEK	
الرقم التسلسلي: 0005				المنطقة	إسم البنك: ITHMAAR BANK
رقم المتسوق:				1	الفرع: المسند
7/				2	
				3	
التاريخ:				الوقت:	
السنة	الشهر	اليوم		1	09:30am – 08:00am
2013	10	8		2	11:00am – 09:31am
				3	13:00pm – 11:01am
				4	15:00pm – 13:01pm
				اليوم:	
1	☐	am	وقت الدخول:	1	السبت
2	☒	pm	4:23	2	الأحد
1	☐	am	وقت الخروج:	3	الاثنين
2	☒	pm	4:33	4	الثلاثاء
رقم الكاونتر:			نوع الفرع:	5	الأربعاء
2			Qmatic: ☒ 1	6	الخميس
			Non Qmatic: ☐ 2		

صف العملية التي أنجزتها، وأذكر المبالغ، العملات والرسوم
الوصف: تم سوا الفاعل حساب ~~1000~~ 1000 فادار لامت وجد حسابات أخرى

الاستعمال المكتبي فقط	العلامة القصوى	العلامة	%
الإستقبال / التحيه	25	14	
لوازم المنتج	8	5	
نوعية الخدمة	10	6	
إنجاز الخدمة	6	3	
النظافة	18	18	
الصيانة	8	8	
المجموع	75	54	

العلامة		الإستقبال / التحيه
W1.	موظف الـ Teller (الذي أنجز المعاملات) حياك بطريقة ودية من خلال الإتصال بالنظر والإبتسام.	
4	نعم	1 ☒
0	كلا	2 ☒
4	غيرها (حدد):	3 ☐
إشرح:		
W2.	موظف الـ Teller 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	نعم	1 ☒
0	كلا	2 ☐
x	لا ينطبق (لا يوجد مقاطعات)	3 ☐
	غيرها (حدد):	4 ☐
إشرح:		

الإستقبال / التحيّة		العلامة
W3. تمت معاملة جميع الزبائن باحترام وبتهذيب.		
1 ☒	• نعم	3
2 ☐	• كلا	0
3 ☐	• لا ينطبق	x
4 ☐	• غيرها (حدد):	
إشرح:		
W4. موظف الـ Teller شكركني وتأهل بي بطريقة ودية لإستعمال خدمات البنك.		
1 ☐	• نعم	4
2 ☒	• كلا	0
3 ☐	• غيرها (حدد):	
إشرح:		
W5. موظف /موظفون الـ Teller تكلموا بصوت مرتفع، كان بإستطاعة الزبائن الآخرين سماع حديثكم.		
1 ☐	• نعم	0
2 ☒	• كلا	3
3 ☐	• غيرها (حدد):	
إشرح:		
W6. كل موظفون الـ Tellers كانوا مرتبين باللبس والهيئة.		
1 ☒	• نعم	2
2 ☐	• كلا	0
3 ☐	• غيرها (حدد):	
إشرح:		
W7. موظفون الـ Tellers 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"		
Use Mobile		
W8. موظفون الـ Tellers 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:		

العلامة		لوازم المنتج
3	3	PM1. البروشورات كانت متوفرة ومرتبعة على السناد المعروض في صالة الفرع ولكل الخدمات. ♦ نعم
	0	♦ كلا
		♦ غيرها (حدد):
	إشرح:	
2	2	PM2. لوازم الدعاية (Posters) متوفرة/ مرتبعة في الفرع ولكل الخدمات. ♦ نعم
	0	♦ كلا
	x	♦ لا ينطبق
		♦ غيرها (حدد):
إشرح:		
3	3	PM3. موظفون الـ Tellers كانوا يضعون إشارة أسماؤهم الـ (Name Tag). ♦ نعم
	0	♦ كلا
		♦ لا ينطبق
	إشرح:	
العلامة		نوعية الخدمة
2	2	SQ1. استمع موظف الـ Teller بإنتباه إلى حاجاتك ومتطلباتك. ♦ نعم
	0	♦ كلا
	x	♦ لا ينطبق
		♦ غيرها (حدد):
إشرح:		
4	4	SQ2. موظف الـ Teller قام بعمله تماما كما طلبت منه ونون أخطاء. ♦ نعم
	0	♦ كلا
		♦ غيرها (حدد):
	إشرح:	
2	2	SQ3. موظف الـ Teller أعطاك إيصالا فور إنهاء معاملتك. ♦ نعم
	0	♦ كلا
	x	♦ لا ينطبق
		♦ غيرها (حدد):
إشرح:		
2	2	SQ4. موظف الـ Teller سألك إذا كان يستطيع أن يقدم أي مساعدة إضافية. ♦ نعم
	0	♦ كلا
		♦ غيرها (حدد):
	إشرح:	

إشراح:			
إنجاز الخدمة			
S1. موظف الـ Teller أنجز لك معاملتك/ اجاب على أسئلتك فوراً بعد إنتهائه من الزبون السابق.		3	3
1 ☒	♦ نعم	0	
2 ☐	♦ كلا	x	
3 ☐	♦ لا ينطبق		
4 ☐	♦ غيرها (حدد):		
إشراح:			
S2. موظف الـ Teller إعتذر في حال إنتظرت لوقت طويل (أكثر من 8 دقائق).		3	3
1 ☐	♦ نعم	0	
2 ☐	♦ كلا	x	
3 ☒	♦ لا ينطبق		
4 ☐	♦ غيرها (حدد):		
إشراح:			
S3. موظف الـ Teller أنجز لك معاملتك خلال <u>5</u> الدقائق			
النظافة			
C1. خلال زيارتك للفرع، هل كان الفرع نظيف من الخارج؟		3	3
1 ☒	♦ نعم	0	
2 ☐	♦ كلا		
3 ☐	♦ غيرها (حدد):		
إشراح:			
C2. خلال زيارتك للفرع، هل كانت المساحة الداخلية نظيفة؟		3	3
1 ☒	♦ نعم	0	
2 ☐	♦ كلا		
3 ☐	♦ غيرها (حدد):		
إشراح:			
C3. خلال زيارتك للفرع، هل كانت مساحة الصراف الآلي (ATM) نظيفة؟		3	3
1 ☒	♦ نعم	0	
2 ☐	♦ كلا		
3 ☐	♦ غيرها (حدد):		
إشراح:			
C4. صناديق القمامة نظيفة <u>ولا تصيب</u> بالأوراق.		3	3
1 ☒	♦ نعم	0	
2 ☐	♦ كلا		
3 ☐	♦ غيرها (حدد):		
إشراح:			

العلامة		النظافة
2	2	C5. مكاتب موظفين الـ Tellers / الكاونتر كانت مرتبة و نظيفة.
		1 ☐ نعم
		2 ☒ كلا
	0	3 ☐ غيرها (حدد):
إشرح: كانت مقبلة بالزوار والارباباء الشخصية		
2	2	C6. لا يوجد أغراض شخصية على مكتب الموظف الـ Teller أمام الكاونتر ظاهرة للزبائن.
		1 ☒ نعم
		2 ☒ كلا
	0	3 ☐ غيرها (حدد):
إشرح: يوجد هناك هاتف شخصي		
2	2	C7. لوازم الدعاية الـ (Posters) كانت نظيفة وفي حالة جيدة.
		1 ☒ نعم
		2 ☐ كلا
	0	3 ☐ لا ينطبق
x	4 ☐ غيرها (حدد):	
إشرح:		
العلامة		الصيانة
2	0	M1. خلال زيارتك للفرع، هل لاحظت أي شيء خارج الفرع بحاجة إلى ترميم أو تثبيت؟
		1 ☐ نعم
		2 ☒ كلا
	2	3 ☐ 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؟
		1 ☒ نعم
		2 ☒ كلا
	2	3 ☐ غيرها (حدد):
إشرح إذا كانت الإجابة بـ "نعم"		
2	2	M3. الأزمات الخارجية وإسم البنك بحالة جيدة.
		1 ☒ نعم
		2 ☐ كلا
	0	3 ☐ غيرها (حدد):
إشرح إذا كانت الإجابة بـ "نعم" كان كبيراً وواضح ومرتبة الأعمال كانت		

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

تعليقات عامة / ملاحظات أخرى
حالة الطقس: جيدة
المحيط: توجد مساحة كافية
الموظفين: لا يرحبون بالنزائلي وعند افتتاحه لم يلاحظوا ولا احتجته ماعو آخر
غيرها حدد: