

TELLER SERVICE				BANQ CHEK	
الرقم التسلسلي: 0006				المنطقة: 1.	
رقم المتسوق: 70				2.	
الوقت: 70				3.	
السنة	الشهر	اليوم	التاريخ:	1	09:30am – 08:00am
2013	10	8		2	11:00am – 09:31am
				3	13:00pm – 11:01am
				4	15:00pm – 13:01pm
وقت الدخول:				اليوم:	
1	☐	am		1	السبت
2	☒	pm	12:16	2	الأحد
1	☐	am		3	الاثنين
2	☒	pm	12:15	4	الثلاثاء
وقت الخروج:				5	الأربعاء
رقم الكاونتر: 2				6	الخميس
نوع الفرع:					
Qmatic: ☒ 1.					
Non Qmatic: ☐ 2.					

صف العملية التي أتجزتها، وأذكر المبالغ، العملات والرسوم

الوصف: حساب تجار / كسبه لمداء المبالغ م

الاستعمال المكتبي فقط	العلامة القصوى	العلامة	%
الإستقبال / التحيه	25	15	
لوازم المنتج	8	5	
نوعية الخدمة	10	6	
إنجاز الخدمة	6	3	
النظافة	18	16	
الصيانة	8	8	
المجموع	75	53	

العلامة		الإستقبال / التحيه
W1.	موظف الـ Teller (الذي أنجز المعاملات) حياك بطريقة ودية من خلال الإتصال بالنظر والإبتسام.	4
4	نعم	0
0	كلا	
	غيرها (حدد):	
إشرح:		
W2.	موظف الـ Teller ركز على معاملتك دون مقاطعة.	3
3	خلال قيام الموظف بخدمتك، لا يجدر بالموظف التحدث إلى موظفين آخرين بأي شأن لا يتعلق بخدمتك أو قضاء وقت وطويل في التحدث على الهاتف.	0
0	نعم	
	كلا	
x	لا ينطبق (لا يوجد مقاطعات)	
	غيرها (حدد):	
إشرح: لانه مشغله بالهاتف		

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. 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"
كانت تمسك الهاتف		
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	PM1.	البروشورات كانت متوفرة ومرتببة على السناد المعروض في صالة الفرع ونكل الخدمات.
		1 ☒ نعم
		2 ☐ كلا
		3 ☐ غيرها (حدد):
إشرح:		
2	PM2.	لوازم الدعاية (Posters) متوفرة/ مرتببة في الفرع ولكل الخدمات.
		1 ☒ نعم
		2 ☐ كلا
		3 ☐ لا ينطبق
4 ☐ غيرها (حدد):		
إشرح:		
3	PM3.	موظفون الـ Tellers كانوا يضعون إشارة أسماؤهم الـ (Name Tag).
		1 ☐ نعم
		2 ☒ كلا
		3 ☐ لا ينطبق
إشرح:		
نوعية الخدمة		
2	SQ1.	إستمع موظف الـ Teller بانتباه إلى حاجتك ومتطلباتك.
		1 ☒ نعم
		2 ☐ كلا
		3 ☐ لا ينطبق
4 ☐ غيرها (حدد):		
إشرح:		
4	SQ2.	موظف الـ Teller قام بعمله تماما كما طلبت منه ودون أخطاء.
		1 ☒ نعم
		2 ☐ كلا
		3 ☐ غيرها (حدد):
إشرح:		
2	SQ3.	موظف الـ Teller أعطاك إيصالا فور إنهاء معاملتك.
		1 ☐ نعم
		2 ☐ كلا
		3 ☒ لا ينطبق
4 ☐ غيرها (حدد):		
إشرح:		
2	SQ4.	موظف الـ Teller سألك إذا كان يستطيع أن يقدم أي مساعدة إضافية.
		1 ☐ نعم
		2 ☒ كلا
		3 ☐ غيرها (حدد):

إشرح:

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

العلامة		النظافة
2	2	C5. مكاتب موظفين الـ Tellers / الكاونتر كانت مرتبة و نظيفة.
	0	1 ☒ نعم
		2 ☐ كلا
		3 ☐ غير ها (حدد):
		إشرح:
2	2	C6. لا يوجد أغراض شخصية على مكتب الموظف الـ Teller أمام الكاونتر ظاهرة للزبائن.
	0	1 ☒ نعم
		2 ☒ كلا
		3 ☐ غير ها (حدد):
		إشرح:
		يوجد لافتة الهدف و لمان ظاهري على المكتب
2	2	C7. لوازم الدعاية الـ (Posters) كانت نظيفة وفي حالة جيدة.
	0	1 ☒ نعم
	x	2 ☐ كلا
		3 ☐ لا ينطبق
		4 ☐ غير ها (حدد):
		إشرح:
العلامة		الصيانة
2	0	M1. خلال زيارتك للفرع، هل لاحظت أي شيء خارج الفرع بحاجة إلى ترميم أو تثبيت؟
	2	1 ☐ نعم
		2 ☒ كلا
		3 ☐ غير ها (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؟
	2	1 ☐ نعم
		2 ☒ كلا
		3 ☐ غير ها (حدد):
		إشرح إذا كانت الإجابة بـ "نعم"
2	2	M3. الأرمات الخارجية وإسم البنك بحالة جيدة.
	0	1 ☒ نعم
		2 ☐ كلا
		3 ☐ غير ها (حدد):
		إشرح إذا كانت الإجابة بـ "نعم"
		بحالة جيدة و نظيف

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

تعليقات عامة / ملاحظات أخرى
حالة الطقس: ok
المحيط: ok
الموظفين: تستخدم الهاتف ولا تتركز على واجهة الزبون
غيرها حدد: