

TELLER SERVICE				BANQUE	
الرقم التسلسلي: 00085				المنطقة: 1	
رقم المتسوق: 70				الفرع: Main	
التاريخ: 2013 10 9				الوقت: 09:30am - 08:00am	
السنة: 2013				1 ☒	
الشهر: 10				2 ☐	
اليوم: 9				3 ☐	
				4 ☐	
وقت الدخول: 9:54 am				1 ☐	
2 ☐				2 ☐	
وقت الخروج: 9:51 am				3 ☐	
1 ☒				4 ☐	
2 ☐				5 ☒	
رقم الكاونتر: 1				6 ☐	
نوع الفرع: 1 Qmatic ☒				السبت	
2 Non-Qmatic ☐				الأحد	
				الاثنين	
				الثلاثاء	
				الأربعاء	
				الخميس	

صف العملية التي أنجزتها، واذكر المبالغ، العملات والرسوم

الوصف:

الإستعمال المكتبي فقط	العلامة القصوى	العلامة	%
الإستقبال / التحية	25	18	
لوازم المنتج	8	5	
نوعية الخدمة	10	6	
إنجاز الخدمة	8	3	
النظافة	18	13	
الصيانة	8	8	
المجموع	75	53	

الإستقبال / التحية		العلامة
W1. موظف الـ Teller (الذي أنجز المعاملات) حياك بطريقة ودية من خلال الإتصال بالنظر والإبتسام.	4	4
1 ☒ نعم	0	
2 ☐ كلا		
3 ☐ غيرها (حدد):		
إشرح:		
W2. موظف الـ Teller ركز على معاملتك دون مقاطعة.	3	3
1 ☒ نعم	0	
2 ☐ كلا		
3 ☐ لا ينطبق (لا يوجد مقاطعات)	x	
4 ☐ غيرها (حدد):		
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 شكرني وتاهل 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"		
كان الموظفون مفتوحين وبارزين لدى المكتب		
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 ومرتبطة على السناد المعروض في صالة الفرع وكل الخدمات.	نعم
			كلا
			غيرها (حدد):
		إشرح:	
2	PM2.	لوازم الدعاية (Posters) متوفرة/ مرتبة في الفرع وكل الخدمات.	نعم
			كلا
			لا ينطبق
			غيرها (حدد):
إشرح:			
3	PM3.	موظفون الـ Tellers كانوا يضعون إشارة أسماؤهم الـ (Name Tag).	نعم
			كلا
			لا ينطبق
		إشرح:	
		كانت ملفوفة وموضوعة في الجيب	
العلامة		نوعية الخدمة	
2	SQ1.	إستمع موظف الـ Teller بإنتباه إلى حاجاتك ومتطلباتك.	نعم
			كلا
			لا ينطبق
			غيرها (حدد):
إشرح:			
4	SQ2.	موظف الـ Teller قام بعمله تماما كما طلبت منه ودون أخطاء.	نعم
			كلا
			غيرها (حدد):
		إشرح:	
2	SQ3.	موظف الـ Teller أعطاك إيصالا فور إنهاء معاملتك.	نعم
			كلا
			لا ينطبق
			غيرها (حدد):
إشرح:			
2	SQ4.	موظف الـ Teller سألَكَ إذا كان يستطيع أن يقدم أي مساعدة إضافية.	نعم
			كلا
			غيرها (حدد):
		إشرح:	

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 اعتذر 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> دقائق
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 القمامة نظيفة ولا تصدق بالأوراق.
	0	• نعم
		• كلا
		• غيرها (حدد):
إشرح:		

العلامة		النظافة
2	2	C5. مكاتب موظفين الـ Tellers / الكاونتر كانت مرتبة و نظيفة.
		1 ☒ نعم
		2 ☐ كلا
		3 ☐ غيرها (حدد):
إشرح:		
2	2	C6. لا يوجد أغراض شخصية على مكتب الموظف الـ Teller أمام الكاونتر ظاهرة للزبائن.
		1 ☒ نعم
		2 ☐ كلا
		3 ☐ غيرها (حدد):
إشرح:		الهاتف
2	2	C7. لوازم الدعاية الـ (Posters) كانت نظيفة وفي حالة جيدة.
		1 ☒ نعم
		2 ☐ كلا
		3 ☐ لا ينطبق
		4 ☐ غيرها (حدد):
إشرح:		
العلامة		الصيانة
2	2	M1. خلال زيارتك للفرع، هل لاحظت أي شيء خارج الفرع بحاجة إلى ترميم أو تثبيت؟
		1 ☐ نعم
		2 ☒ كلا
		3 ☐ غيرها (حدد):
إشرح إذا كانت الإجابة بـ "نعم"		
2	2	M2. خلال زيارتك إلى الفرع، هل لاحظت أي شيء داخل الفرع بحاجة إلى ترميم أو تثبيت؟
		1 ☐ نعم
		2 ☒ كلا
		3 ☐ غيرها (حدد):
إشرح إذا كانت الإجابة بـ "نعم"		
2	2	M3. الأرمات الخارجية واسم البنك بحالة جيدة.
		1 ☒ نعم
		2 ☐ كلا
		3 ☐ غيرها (حدد):
إشرح إذا كانت الإجابة بـ "نعم"		جيدة واضحة كبير

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: Good
الموظفين: الهاتف موضع على المكتب وكان على المكتب ظاهر
غيرها حدد: