

مركز الاتصال				البنك	
الرقم التسلسلي: 0009				منطقة	بنك: ائمار بنك
رقم المتسوق: 71				1.	فرع:
				2.	
				3.	
السنة	الشهر	اليوم	اليوم	التوقيت	
2013	10	9		☐	1 08:00am - 09:30am
				☐	2 09:31am - 11:00am
				☒	3 11:01am - 13:00pm
				☐	4 13:01pm - 15:00pm
				☐	5 15:01pm - 18:00pm
				☐	6 18:01pm - 23:59pm
				اليوم:	
1	☐	قبل الظهر	وقت الدخول	☐	1 السبت
2	12:00	☒ بعد الظهر		☐	2 الاحد
1	☐	قبل الظهر	وقت الخروج	☐	3 الاثنين
2	12:05	☐ بعد الظهر		☐	4 الثلاثاء
				☒	5 الاربعاء
				☐	6 الخميس

اوصف المعاملة التي كنت قد نفذت، وأذكر المبالغ والعملات ومعدلات المشاركة.			
الوصف: How can access the e-banking - what are the service available - ATM location service			
%	المجموع	الاعلى	للاستعمال داخل المكتب فقط
	35	35	تحية / ترحيب
	10	20	معالجة المنتج
	10	35	سرعة الخدمة
	55	90	المجموع

النتيجة		تحية / ترحيب	
10	10	ت1. عندما اتصلت للاستفسار، هل جاء الرد على الاتصال في غضون ثلاث دقائق.	☒ 1
	0	♦ نعم	☐ 2
		♦ كلا	☐ 3
		♦ غير ذلك (حدد)	الشرح:
10	10	ت2. هل تم الترحيب بك من قبل موظف (موظفين) من خلال عبارة ترحيب ودية	☒ 1
	0	♦ نعم	☐ 2
		♦ كلا	☐ 3
		♦ غير ذلك (حدد)	الشرح:

النتيجة		تحية / ترحيب	
5	5	ت3. هل ذكر(ت) الموظف(ة) اسمه(ها) (إذا كان ذلك ضروريا لمتابعة لاحقة)	☒ 1
	0	♦ نعم	☐ 2
		♦ كلا	☐ 3
		♦ لا ينطبق (غير مطلوب)	☒ 4
		♦ اكتب اسم الموظف(ة): <u>محمد</u>	☐ 5
		♦ غير ذلك (حدد)	الشرح:
5	5	ت4. هل كان صوت الموظف(ة) عال وواضح	☒ 1
	0	♦ نعم	☐ 2
		♦ كلا	☐ 3
		♦ غير ذلك (حدد)	الشرح:
5	5	ت5. هل شكر(ك) الموظف(ة) وشالك(تك) إذا كنت تريد شيئا آخر	☒ 1
	0	♦ نعم	☐ 2
		♦ كلا	الشرح: قبل ان تها وسلي اذا اردت مساعد اخرى

النتيجة		معالجة المنتج	
5	5	م1. هل اعطاك موظف البنك كامل الانتباه عبر الهاتف ولم يقطعك على الاطلاق	☒ 1
	0	♦ نعم	☐ 2
		♦ كلا	☐ 3
		♦ غير ذلك (حدد)	
الشرح:			
5	5	م2. هل سالك الموظف بكل لياقة عن احتياجاتك	☒ 1
	0	كيف يمكنني مساعدتك؟	☐ 2
		♦ نعم	☐ 3
		♦ كلا	
		♦ غير ذلك (حدد)	
الشرح:			
10	10	م3. اعطاك الموظف معلومات دقيقة وكاملة لسؤالك طوعا.	☐ 1
	0	♦ نعم	☒ 2
		♦ كلا	☐ 3
		♦ غير ذلك (حدد)	
الشرح: لم يعطيني معلومات دقيقة عن الذي أحتاجه			

النتيجة		سرعة الخدمة	
5	0	س1. تم وضع اتصالك على الانتظار لكم من الوقت: (حدد وقت الانتظار):	☐ 1
	5	♦ نعم	☒ 2
		♦ كلا	☐ 3
		♦ غير ذلك (حدد)	
الشرح:			
5	5	س2. ان كامل المكالمات الهاتفية كانت لمدة زمنية معقولة	☒ 1
	0	♦ نعم	☐ 2
		♦ كلا	☐ 3
		♦ غير ذلك (حدد)	
الشرح: كانت خلال خمس دقائق			
15	15	س3. ان الموظف قد حدثك عن المنتجات والخدمات الاخرى التي قد تهمك (البيع المتبادل) الخدمات الترويجية، والخدمات الإضافية... الخ	☐ 1
	0	♦ نعم	☒ 2
		♦ كلا	☐ 3
		♦ غير ذلك (حدد)	
الشرح: لم يعطيني خدمات أخرى مثل الخدمات الترويجية			
10	10	س4. اعطاك الموظف شرح كامل وبشكل واضح عن المنتج الذي تريد	☐ 1
	0	♦ نعم	☒ 2
	x	♦ كلا	☐ 3
		♦ لا ينطبق. ليس هنالك ضرورة للشرح، فقد نفذ الموظف معاملتي مباشرة	☐ 4
		♦ غير ذلك (حدد)	
الشرح: لم يعطيني شرح مفصل للسؤال			

تعليقات عامة / مركز الاتصال
١- لم يعطيني معلومات كافية للسؤال الذي أردته
٢- كان يريد أن يقطع الخط بسرعة
٣- لم يشرح لي لماذا يريد
٤- لم يكون سعيداً عندما سئلته