

TELLER SERVICE				B A N Q C H E K	
الرقم التسلسلي: 00010				المنطقة	إسم البنك: ITHMAAR BANK
رقم المتسوق: 70				1. 2. 3.	الفرع: west Riffa
السنة	الشهر	اليوم	التاريخ:	1	الوقت:
2013	10	12		1	09:30am - 08:00am
				2	11:00am - 09:31am
				3	13:00pm - 11:01am
				4	15:00pm - 13:01pm
1	☒	am	8:50	1	اليوم:
2	☐	pm		2	السبت
1	☒	am	9:05	3	الأحد
2	☐	pm		4	الاثنين
رقم الكاونتر: 1				5	الثلاثاء
نوع الفرع:				6	الأربعاء
Qmatic: ☒ 1					الخميس
Non Qmatic: ☐ 2					

صف العملية التي أنجزتها، واذكر المبالغ، العملات والرسوم

الوصف: كيفية استخدام حساب بنكي؟ كيفية فتح الحساب (الموداع)

للإستعمال المكتبي فقط	العلامة القصوى	العلامة	%
الإستقبال / التحية	25	21	
لوازم المنتج	8	5	
نوعية الخدمة	10	2	
إنجاز الخدمة	6	3	
النظافة	18	18	
الصيانة	8	8	
المجموع	75	57	

الإستقبال / التحية		العلامة
1	☒	4
2	☐	0
3	☐	
شرح:		
1	☒	3
2	☐	0
3	☐	x
4	☐	
شرح:		

الإستقبال / التحيّة		العلامة
1 ☒	تمت معاملة جميع الزبائن باحترام وبتهذيب.	3
2 ☐	نعم	0
3 ☐	كلا	x
4 ☐	لا ينطبق	
	غيرها (حدد):	
إشرح:		
1 ☐	موظف الـ Teller شكرني وتأهل بي بطريقة ودية لإستعمال خدمات البنك.	4
2 ☒	نعم	0
3 ☐	كلا	
	غيرها (حدد):	
إشرح:		
1 ☐	موظف /موظفون الـ Teller تكلموا بصوت مرتفع، كان بإستطاعة الزبائن الآخرين سماع حديثكم.	0
2 ☒	نعم	3
3 ☐	كلا	
	غيرها (حدد):	
إشرح:		
1 ☒	كل موظفون الـ Tellers كانوا مرتبين باللبس والهيئة.	2
2 ☐	نعم	0
3 ☐	كلا	
	غيرها (حدد):	
إشرح:		
1 ☐	موظفون الـ Tellers كانوا يستعملون الهاتف الجوال، يأكلون، يشربون أو يعلكون في مناطق خدمة الزبائن.	0
2 ☒	نعم	3
3 ☐	كلا	
	غيرها (حدد):	
إشرح في حال كانت الإجابة بـ "نعم"		
1 ☐	موظفون الـ Tellers كانوا يتحدثون بصوت مرتفع بين المكاتب مع زملائهم الآخرين.	0
2 ☒	نعم	3
3 ☐	كلا	x
4 ☐	لا ينطبق، الموظفون لم يتكلموا مع بعضهم البعض خلال وجودي	
	غيرها (حدد):	
إشرح:		

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

إشرح:

العلامة		إنجاز الخدمة
3	3	S1. موظف الـ Teller أنجز لك معاملتك/ أجاب على أسئلتك قورا 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 3 / 10 الدقائق
		النتظافة
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 تتساقط بالأوراق.
	0	♦ نعم
		♦ كلا
		♦ غيرها (حدد):
		إشرح:

العلامة		النظافة
2	2	C5. مكاتب موظفين الـ Tellers / الكاونتر كانت مرتبة و نظيفة.
	0	♦ نعم
		♦ كلا
		♦ غيرها (حدد):
		إشرح: ولكن ضيقة-
2	0	C6. لا يوجد أغراض شخصية على مكتب الموظف الـ Teller أمام الكاونتر ظاهرة للزبائن.
	2	♦ نعم
		♦ كلا
		♦ غيرها (حدد):
		إشرح:
2	2	C7. لوازم الدعاية الـ (Posters) كانت نظيفة وفي حالة جيدة.
	0	♦ نعم
	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؟
	2	♦ نعم
		♦ 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؟
	2	♦ نعم
		♦ كلا
		♦ غيرها (حدد):
		إشرح إذا كانت الإجابة بـ "نعم"
2	2	M3. الأرمات الخارجية واسم البنك بحالة جيدة.
	0	♦ نعم
		♦ كلا
		♦ غيرها (حدد):
		إشرح إذا كانت الإجابة بـ "نعم" نظيف وبهالة ممتازة

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

تعليقات عامة / ملاحظات أخرى
حالة الطقس:
Good
المحيط:
ok
الموظفين: هو ظرف لم يجب على السؤال كامله وطلب الذهاب للخدمات الزبائني
غيرها حدد: