

مركز الاتصال				البنك	
الرقم التسلسلي: ٥٥٥ 2				بنك: اثمار بنك	
رقم المتسوق: 20 30				فرع:	
السنة	الشهر	اليوم	اليوم	منطقة	
٢٠١٢	٩	٢٥		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		بعد الظهر		2	الاحد
1		قبل الظهر	وقت الخروج	3	الاثنين
2		بعد الظهر		4	الثلاثاء
				5	الاربعاء
				6	الخميس

أوصف المعاملة التي كنت قد نفذت، وأذكر المبالغ والعملات ومعدلات المشاركة.			
الوصف:			
للإستعمال داخل المكتب فقط	الاعلى	المجموع	%
تحية / ترحيب	35	30	
معالجة المنتج	20	15	
سرعة الخدمة	35	25	
المجموع	90	70	

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

النتيجة		تحية / ترحيب	
5	5	ت3. هل ذكر (ت) الموظف (ة) اسمه (ها) (إذا كان ذلك ضروريا لمتابعة لاحقة)	☒ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	0	☐ نعم ☐ كلا ☐ لا ينطبق (غير مطلوب) ☐ اكتب اسم الموظف (ة): _____ ☐ غير ذلك (حدد)	الشرح:
5	5	ت4. هل كان صوت الموظف (ة) عال وواضح	☒ 1 ☐ 2 ☐ 3
	0	☐ نعم ☐ كلا ☐ غير ذلك (حدد)	الشرح:
5	5	ت5. هل شكرت (شكرتك) الموظف (ة) وسألك (تلك) إذا كنت تريد شيئاً آخر	☒ 1 ☐ 2
	0	☐ نعم ☐ كلا	الشرح:

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

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

تعليقات عامة / مركز الاتصال

تجيب ممتاز والانتباه انما السوال والاجابه سريع ودقة