

مركز الاتصال				البنك	
الرقم التسلسلي: 0003				بنك: اثمار بنك	
رقم المتسوق: 4035				فرع:	
السنة	الشهر	اليوم	التوقيت		
2013	9	25	اليوم	☐ 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

اوصف المعاملة التي كنت قد نفذت، وأذكر المبالغ والعمليات ومعدلات المشاركة.			
الوصف:			
للاستعمال داخل المكتب فقط	الاعلى	المجموع	%
تحية / ترحيب	35	35	
معالجة المنتج	20	20	
سرعة الخدمة	35	35	
المجموع	90	90	

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): _____	☐ 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 شكرت (شكرك) الموظف(ة) وسألك(تك) إذا كنت تريد شيئا آخر	☒ 1
	0	♦ نعم	☒ 2
		♦ كلا	الشرح:

النتيجة		معالجة المنتج	
5	5	م1. هل اعطاك موظف البنك كامل الانتباه عبر الهاتف ولم يقاطعك على الاطلاق	☒ 1 ☐ 2 ☐ 3
	0	☐ نعم ☐ كلا ☐ غير ذلك (حدد)	الشرح:
5	5	م2. هل سألك 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	☐ غير ذلك (حدد)	

تعليقات عامة / مركز الاتصال