

PROJECT: Money

| SHOPPER CODE | DATA ENTRY | EDITING | SR. # |
|--------------|------------|---------|--------|
| Name | Number | Name | Number |
| | | | 3942 X |

| المشروع: | رقم التسلسلي | التحقق | أدخل المعلومات | رمز المتسوق |
|----------|--------------|--------|----------------|-------------|
| | الرقم | الاسم | الرقم | الاسم |
| | mickel | | | 22 |

| A. Details of Visit | | | | أ- تفاصيل الزيارة | | |
|----------------------------|------------------------------|-------------------------------------|----------------------|---------------------------|--------------------|-------|
| 1. Bank Visited | Bank Dhofar | <input checked="" type="checkbox"/> | بنك ظفار | 1. البنك الذي قمت بزيارته | | |
| | Bank Muscat | <input type="checkbox"/> | بنك مسقط | | | |
| | National Bank of Oman | <input type="checkbox"/> | البنك الوطني العماني | | | |
| | HSBC-OIB | <input type="checkbox"/> | بنك HSBC-OIB | | | |
| | Bank Sohar | <input type="checkbox"/> | بنك صحار | | | |
| | Other Bank: | | بنك آخر: | | | |
| 2a. Branch Name | Alaza Sour Branch | | | 2. أ. اسم الفرع | | |
| 2b. Branch Area | Sour Town - Bahwan pharmacy. | | | 2. ب. موقع الفرع | | |
| 3. Branch City | Sour | | | 3. المدينة | | |
| 4. Branch Region | Al shargiah (South). | | | 4. المنطقة | | |
| 5. Date of Visit | Day | Month | Year | اليوم | الشهر | السنة |
| | 13 | 6 | 2013 | | | |
| 6. Start Time of Visit | Hours | Minutes | الدقائق | الساعات | 6. وقت بدأ الزيارة | |
| | 00 | 1 | | | | |
| 7. Total Duration of Visit | Hours | Minutes | الدقائق | الساعات | 7. مدة الزيارة | |
| | 0 | 20 | | | | |

T- DE - new

| B. Purpose of Visit | | بد هدف الزيارة | |
|---|--------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|
| 1. Application for a new Product /Service INT: SELECT AS RELEVANT AND/OR SPECIFY DETAILS OF PRODUCT/SERVICE | Opening a Saving or Current Account | <input type="checkbox"/> | فتح حساب توفير او حساب جاري |
| | Saving Scheme | <input type="checkbox"/> | نظام ادخار |
| | Housing Loan | <input type="checkbox"/> | قرض اسكان |
| | Car Loan | <input type="checkbox"/> | قرض سيارة |
| | Educational Loan | <input type="checkbox"/> | قرض تعليمي |
| | Credit Cards | <input type="checkbox"/> | بطاقات ائتمان |
| | Personal Loan | <input type="checkbox"/> | قرض شخصي |
| | Double your Salary Offer | <input type="checkbox"/> | ضاعف راتبك |
| | Youth & Student Account | <input type="checkbox"/> | حساب الشباب والطلاب |
| 2. General Enquiry relating to a specific Product, Service and/or Facility INT: SELECT AS RELEVANT AND/OR SPECIFY DETAILS OF PRODUCT/SERVICE | Opening a Savings or Current Account | <input type="checkbox"/> | فتح حساب توفير او حساب جاري |
| | Saving Scheme | <input type="checkbox"/> | نظام ادخار |
| | Housing Loan | <input type="checkbox"/> | قرض اسكان |
| | Car Loan | <input type="checkbox"/> | قرض سيارة |
| | Educational Loan | <input checked="" type="checkbox"/> | قرض تعليمي |
| | Credit Cards | <input type="checkbox"/> | بطاقات ائتمان |
| | Personal Loan | <input type="checkbox"/> | قرض شخصي |
| | Double your Salary Offer | <input type="checkbox"/> | ضاعف راتبك |
| | Youth & Student Account | <input type="checkbox"/> | حساب الشباب والطلاب |

| | | | |
|--|--|--|---|
| C. Branch Presentation and Customer Facilities | | ت. مظهر الفرع والتسهيلات المقدمة للزبون | |
| 4.1 Was Customer Parking instantly available for the Mystery Shopper? | | 4.1 هل وجد المتسوق الخفي موقف سيارة على الفور؟ | |
| 3 | 1. Yes <input checked="" type="checkbox"/> | 1 نعم | 3 |
| | 2. No <input type="checkbox"/> | 2 كلا | |
| i. Specify: _____ | | حدد: _____ | |
| ii. Specify time taken to find parking: ____ min. | | ب. حد الوقت اللازم لإيجاد موقف: _____ دقيقة | |
| 4.2 Entrance to Building | | 4.2 الدخول إلى المبنى | |
| a. Was the Entrance Clean? | | أ. هل كان المدخل نظيفاً؟ | |
| 3 | 1. Yes <input checked="" type="checkbox"/> | 1 نعم | 3 |
| 0 | 2. No <input type="checkbox"/> | 2 كلا | 0 |
| If 'No', specify "Why / Describe how" the entrance was unclear: | | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "لماذا/ اوصف كيف" كان المدخل غير نظيف: | |
| _____ | | _____ | |
| b. Was the Entrance Convenient? | | ب. هل كان المدخل مناسباً؟ | |
| 3 | 1. Yes <input checked="" type="checkbox"/> | 1 نعم | 3 |
| 0 | 2. No <input type="checkbox"/> | 2 كلا | 0 |
| If 'No', please specify "Why" the entrance was inconvenient: | | إذا كان الجواب "كلا"، حدد "لماذا" لم يكن المدخل مناسباً: | |
| _____ | | _____ | |
| 4.3 Cleanliness of Premises | | 4.3 نظافة المبنى | |
| Was the branch premises clean? | | هل كان مبنى الفرع نظيفاً؟ | |
| 3 | 1. Yes <input checked="" type="checkbox"/> | 1 نعم | 3 |
| 0 | 2. No <input type="checkbox"/> | 2 كلا | 0 |
| If 'No', please specify "Why / Describe how" the premises was unclear: | | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "لماذا/ اوصف كيف" كانت المبنى غير نظيفة: | |
| _____ | | _____ | |

| 4.4 Branding Material | | 4.4 العلامات التجارية | |
|---|--------|--|--------|
| a. Posters / Branding material present on doors, walls and windows? | | أ. هل يوجد منشقات / علامات تجارية على الأبواب، الجدران والنوافذ؟ | |
| 3 | 1. Yes | <input type="checkbox"/> | 1. نعم |
| 0 | 2. No | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. كلا |
| If 'No', please specify "additional comments", if any: <i>There were no posters on doors or windows</i> | | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت: | |
| b. Pamphlets, Leaflets and Brochures on display? | | ب. هل تم عرض الكتيبات والشرائح؟ | |
| 3 | 1. Yes | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. نعم |
| 0 | 2. No | <input type="checkbox"/> | 2. كلا |
| If 'No', please specify "additional comments", if any: | | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت: | |
| c. Branding material up-to-date? | | ت. هل مواد العلامات التجارية حديثة؟ | |
| 3 | 1. Yes | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. نعم |
| 0 | 2. No | <input type="checkbox"/> | 2. كلا |
| If 'No', please specify "additional comments", if any: | | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت: | |
| 4.5 Presentation of Staff | | 4.5 مظهر الموظفين | |
| a. Were employees present at over 90% of the branch desks and counters? | | أ. هل كان يتواجد أكثر من 90% من موظفي الفرع وراء مكاتبهم ومواقع الخدمة؟ | |
| 3 | 1. Yes | <input type="checkbox"/> | 1. نعم |
| 0 | 2. No | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. كلا |
| If 'No', please specify "additional comments", if any: <i>Only 6 employees working between 10 employees</i> | | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت: | |
| b. Were all / almost all of the staff neatly and professionally dressed? | | ب. هل كان كل / معظم الموظفين يرتدون لباس مرتب ومهني؟ | |
| 3 | 1. Yes | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. نعم |
| 0 | 2. No | <input type="checkbox"/> | 2. كلا |
| If 'No', please specify "additional comments", if any: | | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت: | |
| c. Were all/almost the entire staff wearing name badges? | | ت. هل كان كل / معظم الموظفين يضعون شارات بأسمائهم؟ | |
| 3 | 1. Yes | <input type="checkbox"/> | 1. نعم |
| 0 | 2. No | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. كلا |
| If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges": <i>No One from the staff put his name tag</i> | | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد العدد التقريبي للموظفين الذين لا يضعون شارات بأسمائهم: | |

| 4.6 ATM and CDM machines | | 4.6 أجهزة تصراف الآلي والإيداع النقدي | |
|---|-------------------|--|---------------|
| a. Was the area surrounding the ATM and CDM machines clean and presentable? | | أ. هل كان المكان المحيط بجهاز التصراف الآلي والإيداع النقدي نظيفاً وحسن المظهر؟ | |
| 3 | 1. Yes | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 1. نعم |
| 0 | 2. No | <input type="checkbox"/> | 0 2. كلا |
| If 'No', please specify "Why / Describe how the area was unclear: | | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "وصف كيف كان المكان غير نظيف: | |
| | | | |
| b. Were the ATM and CDM machines functioning? | | ب. هل كانت أجهزة تصراف الآلي والإيداع النقدي تعمل؟ | |
| 3 | 1. Yes | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 1. نعم |
| 0 | 2. No | <input type="checkbox"/> | 0 2. كلا |
| If 'No', please specify "the time at which at which the ATM / CDM were not functioning (and specify which machine, ATM or CDM): | | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "وقت التي لم تكن فيه أجهزة التصراف الآلي والإيداع النقدي لا تعمل (وحدد أي جهاز، الصراف الآلي أو الإيداع النقدي): | |
| | | | |
| c. Was there sufficient cooling in the ATM/CDM area? | | ت. هل كان التبريد أو المكيف جيد في منطقة ATM/CDM؟ | |
| 3 | 1. Yes | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 1. نعم |
| 0 | 2. No | <input type="checkbox"/> | 0 2. كلا |
| 3 | 3. Not applicable | <input type="checkbox"/> | 3 3. لا ينطبق |
| If 'No', please specify "the time at which at which the cooling was not functioning | | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "الوقت الذي لم يعمل فيه المكيف بشكل جيد | |
| | | | |
| 4.7 Branch Ambience and Facilities | | 4.7 الجو العام داخل الفرع والتسهيلات | |
| a. Was the branch air-conditioning fully functional and sufficient? | | أ. هل كان المكيف الهوائي يعمل بشكل جيد وكاف؟ | |
| 3 | 1. Yes | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 1. نعم |
| 0 | 2. No | <input type="checkbox"/> | 0 2. كلا |
| If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient: | | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية" / اوصف كيف لم يكن كافياً: | |
| | | | |
| b. Did the branch possess sufficient lighting? | | ب. هل يتمتع الفرع بإضاءة كافية؟ | |
| 3 | 1. Yes | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 1. نعم |
| 0 | 2. No | <input type="checkbox"/> | 0 2. كلا |
| If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient: | | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية" / اوصف كيف لم يكن كافياً: | |
| | | | |

| | | | | | |
|--|--------|---|---|---|--|
| + | | + | | + | |
| c. Did the customer have sufficient waiting space / seating area? | | ت. هل كان العميل مساحة كافية للانتظار / عدد كاف من مقاعد الجلوس؟ | | | |
| 3 | 1. Yes | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. نعم | 3 | |
| 0 | 2. No | <input type="checkbox"/> | 2. كلا | 0 | |
| If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient: | | | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية" / اوصف كيف لم تكن كافية: | | |
| | | | | | |
| d. Did the customer find it easy to follow the signage within the interiors of the branch, indicating different counters/ work stations? | | ث. هل استطاع الزبون أن يتبع بسهولة اللافتات الموضوعة داخل الفرع والتي ترشد إلى مختلف الكاونترات (المكاتب) وأماكن العمل؟ | | | |
| 3 | 1. Yes | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. نعم | 3 | |
| 0 | 2. No | <input type="checkbox"/> | 2. لا | 0 | |
| If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient: | | | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية" / اوصف كيف لم تكن كافية: | | |
| | | | | | |

| D. Greeting and Soft Skills of Staff | | ث. الترحيب ومهارات الموظفين | |
|--|--|---|--|
| 5.1 Greeting of Customer | | 5.1 الترحيب بالزبائن | |
| a. Was the Mystery Shopper "promptly greeted / acknowledged" on entering the branch? | | أ. هل تم الترحيب/التعريف على العميل الخفي فور دخوله إلى الفرع؟ | |
| 0 | • No greeting / acknowledgement | <input checked="" type="checkbox"/> | • لا ترحيب / تعريف |
| 1 | • Greeted within 10 minutes of entering | <input type="checkbox"/> | • الترحيب خلال 10 دقائق من دخول العميل |
| 2 | • Greeted within 5 minutes of entering | <input type="checkbox"/> | • ترحيب خلال 5 دقائق من دخول العميل |
| 3 | • Immediately greeted on entering | <input type="checkbox"/> | • ترحيب فور دخول العميل |
| b. Did the staff either / or: | | ب. هل قام الموظف بأحدى الأمرين: | |
| a. Ask for the customer's name? | | أ. سأل عن اسم العميل؟ | |
| b. Greet the customer by name? | | ب. رحب بالعميل مع ذكر اسمه؟ | |
| 3 | • Yes, the customer was greeted by name / asked for his / her name | <input type="checkbox"/> | • نعم، لقد تم الترحيب بالعميل مع ذكر اسمه/ سأل عن اسمه و اسمها |
| 0 | • No, the customer was not greeted by name / asked for his or her name | <input checked="" type="checkbox"/> | • كلا، لم يتم الترحيب بالعميل مع ذكر اسمه / ولم يسأل عن اسمه أو اسمها |
| c. Did the staff ask, "How can I help you today?" and Probe the purpose of the customer's visit? | | ت. هل سأل الموظف، "كيف يمكنني مساعدتك اليوم؟" و استفسر عن هدف زيارة العميل؟ | |
| 3 | 1. Yes, the staff did this | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. نعم، لقد قام الموظف بذلك |
| 0 | 2. No, staff did not do this | <input type="checkbox"/> | 2. كلا، لم يقوم الموظف بذلك |
| d. Was the Mystery Shopper redirected on the basis of his / her needs? | | ث. هل تم إعادة توجيه العميل الخفي بناءً على احتياجاته/احتياجاتها؟ | |
| 3 | 1. Yes, he / she was redirected on the basis of his / her needs | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. نعم، لقد تم إعادة توجيه العميل (ة) إلى احتياجاته/احتياجاتها |
| 3 | 2. (OR) The first staff member encountered probed the nature of visit and assister him / her | <input type="checkbox"/> | 2. (أو) استفسر الموظف الأول الذي التقى به العميل عن طبيعة الزيارة وساعده/ ساعدها |
| 0 | 3. No, he / she was not redirected on the basis of his / her needs | <input type="checkbox"/> | 3. كلا، لم يتم إعادة التوجيه إلى احتياجاته/احتياجاتها |
| 5.2 Soft Skills of Staff | | 5.2 مهارات الموظفين وكيفية التصرف | |
| a. Were the staff courteous on the customer making his / her enquiry? | | أ. هل كان الموظف لبق لدى استفساره عن كيفية مساعدة العميل؟ | |
| 0 | • No, the staff were not at all courteous | <input type="checkbox"/> | • كلا، لم يكن الموظف لبق على الإطلاق |
| 1 | • Yes, the staff were quite / reasonably courteous | <input checked="" type="checkbox"/> | • نعم، لقد تحلى الموظف بلباقة مقبولة/ جيدة |
| 2 | • Yes, the staff were courteous | <input type="checkbox"/> | • نعم، لقد كان الموظف لبق |
| 3 | • Yes, the staff were very courteous | <input type="checkbox"/> | • نعم، لقد كان الموظف شديد اللباقة |
| b. Did the staff demonstrate "active listening" on customer enquiry? | | ب. هل أظهر الموظف "أصغاء إيجابي" لاستفسار العميل؟ | |
| 0 | • No, the staff did not demonstrate active listening | <input type="checkbox"/> | • كلا، لم يظهر الموظف أصغاء إيجابي |
| 1 | • Yes, the staff listened quite / reasonably actively | <input checked="" type="checkbox"/> | • نعم، لقد أصغى الموظف بطريقة مقبولة/ جيدة إيجابياً |
| 2 | • Yes, the staff listened actively | <input type="checkbox"/> | • نعم، لقد أصغى الموظف إيجابياً |
| 3 | • Yes, the staff listened very actively | <input type="checkbox"/> | • نعم، لقد أصغى الموظف بكثير من الإيجابية |

| c. Did the staff appear confident? | | ث. هل ظهر الموظف على أنه واثق من نفسه؟ | |
|---|--|---|----------------|
| 0 | • No, the staff did not appear confident <input type="checkbox"/> | • كلا لم يظهر الموظف على أنه واثق من نفسه | 0 |
| 1 | • Yes, the staff appeared quite / reasonably confident <input checked="" type="checkbox"/> | • نعم، ظهر الموظف على أنه واثق من نفسه بشكل معتدل | 1 |
| 2 | • Yes, the staff appeared confident <input type="checkbox"/> | • نعم، ظهر الموظف على أنه واثق من نفسه | 2 |
| 3 | • Yes, the staff appeared very confident <input type="checkbox"/> | • نعم، ظهر الموظف على أنه واثق تماماً من نفسه | 3 |
| d. List the names of staff interacted with: | | ث. اذكر أسماء الموظفين الذين تعاملت معهم: | |
| • Mr. / Ms. | No name tag | 1 | الفاضل/الفاضلة |
| • Mr. / Ms. | | 2 | الفاضل/الفاضلة |
| • Mr. / Ms. | | 3 | الفاضل/الفاضلة |
| • Mr. / Ms. | | 4 | الفاضل/الفاضلة |

E. Staff Capability, Knowledge and Cross-Selling

ج. قدرة الموظف، ومستوى المعرفة لديه وعملية البيع الإضافي

6.1 Staff Capability

6.1 قدرة الموظفين

a. Did the staff frequently probe the nature of the customer's needs?

أ. هل قام الموظف بالاستفسار عن طبيعة إحتياجات الزبون بشكل متكرر؟

3 1. Yes

☒

1. نعم

3

0 2. No

☐

2. كلا

0

If 'No', please specify your comments:

إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك:

b. Did the staff actively attempt to anticipate customer needs?

ب. هل قام الموظف بمحاولة فعالة لإستباق إحتياجات الزبون؟

3 1. Yes

☒

1. نعم

3

0 2. No

☐

2. كلا

0

If 'No', please specify your comments:

إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك:

c. Were the staff able to cater to the needs of the customer without seeking the help of a colleague?

ت. هل استطاع الموظف تلبية إحتياجات الزبون من دون طلب مساعدة أحد الزملاء؟

3 1. Yes

☒

1. نعم

3

0 2. No

☐

2. كلا

0

If 'No', please specify your comments:

إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك:

INT: IF the Answer is YES, so the answer for Q D should be Not Applicable

d. Were the staff able to answer all / most of the questions posed?

ث. هل استطاع الموظف الإجابة عن كل / معظم الأسئلة المطروحة؟

3 1. Yes

☒

1. نعم

3

0 2. No

☐

2. كلا

0

3 3- Not Applicable

3. لا ينطبق

3

If 'No', please specify your comments:

إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك:

e. If the staff were unaware of the answer to a particular query / queries, did they politely "ask you to wait while they double-checked with the system / a colleague"?

ج. إذا لم يكن الموظف قادراً على الإجابة على سؤال معين / أسئلة معينة، هل طلب منك بتهذيب "الإنظار من أجل التأكد مرة ثانية عبر النظام / أحد الزملاء"؟

3 1. Yes

☐

1. نعم

3

0 2. No

☐

2. كلا

0

3 Not Applicable

لا ينطبق

3

If 'No', please specify your comments:

إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك:

| 6.2 Product Knowledge and Cross Selling | | 6.2 المعرفة المتعلقة بالمنتج والبيع الإضافي | |
|--|---|--|--|
| a. Overall, was the staff well-informed on Bank Dhofar's product and services? | | أ. بشكل عام، هل كان لدى الموظف معلومات معمقة متعلقة بمنتجات وخدمات بنك ظفار؟ | |
| 0 | • Not at all informed | <input type="checkbox"/> | • ليس لديه معلومات على الإطلاق |
| 1 | • Well informed on at least a quarter / a few of the products and services discussed | <input type="checkbox"/> | • يعلم على الأقل عن ربع / القليل من المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها |
| 2 | • Well informed on at least half of the products and services discussed | <input type="checkbox"/> | • يعلم على الأقل عن نصف منتجات والخدمات التي تم مناقشتها |
| 3 | • Well informed on at least three-quarters or more of the products and services discussed | <input checked="" type="checkbox"/> | • يعلم على الأقل ثلاثة أرباع أو أكثر من المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها |
| b. List the details of the "main purpose of your visit" (as per SECTION B); rate the staff on the level of "product / service knowledge" in this area: | | ب. قم بوضع لائحة مفصلة بـ "الهدف الرئيسي للزيارة" (كما جرى في القسم ت); وقم بتقييم الموظفين على "مستوى المعرفة المتعلق بالمنتجات والخدمات" في هذه المنطقة: | |
| INT: LIST THE CODE FROM SECTION B. | | باحث: قم بكتابة الرمز من القسم ت | |
| 0 | • No knowledge at all | <input type="checkbox"/> | • لا يعلم على الإطلاق |
| 1 | • Well informed on at least a quarter / a few of the products and services discussed | <input type="checkbox"/> | • يعلم على الأقل عن ربع / القليل من المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها |
| 2 | • Well informed on at least half of the products and services discussed | <input type="checkbox"/> | • يعلم على الأقل عن نصف المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها |
| 3 | • Well informed on at least three quarters or more of the products and services discussed | <input checked="" type="checkbox"/> | • يعلم على الأقل ثلاثة أرباع أو أكثر عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها |
| c. Did the staff attempt to "cross-sell" other products and services? | | ت. هل قام الموظف بمحاولة لتقديم بـ "البيع الإضافي" لمنتجات وخدمات أخرى؟ | |
| 0 | • No cross selling at all | <input checked="" type="checkbox"/> | • لم يتم بعملية البيع الإضافي على الإطلاق |
| 1 | • Cross-selling after a lot of prompting | <input type="checkbox"/> | • قام بعملية البيع الإضافي بعد الكثير من الاستفسارات |
| 2 | • Cross-selling after a little / some prompting | <input type="checkbox"/> | • قام بعملية البيع الإضافي بعد القليل من الاستفسارات |
| 3 | • Immediate cross-selling attempt | <input type="checkbox"/> | • قام بمحاولة البيع الإضافي على الفور |
| d. Did the staff explain Why Bank Dhofar's products and services possess a "Comparative advantage" relative to competing banks? | | ث. هل قام الموظف بشرح لماذا منتجات وخدمات بنك ظفار لديها "الأفضلية النسبية" مقارنة مع البنوك المنافسة؟ | |
| 3 | 1. Yes | <input type="checkbox"/> | 1. نعم |
| 0 | 2. No | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. كلا |
| If 'No', please specify your comments: | | إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك: | |
| he did not compare with any bank | | | |

| F. Timeless | ح. الوقت |
|---|--|
| 7.1 Timeless | 7.1 الوقت |
| a. Waiting time on entering the branch, before dealing with the frontline staff: | وقت الانتظار عند دخول الفرع. وقبل التعامل مع الموظفين الموجودين في الخط الأمامي/ على مواقع الخدمة: |
| INT: SPECIFY TIME IN MINUTES: | باحث: حدد الوقت حسب الدقائق: 0 2 |
| 0 • Over 15 minutes | 0 • أكثر من 15 دقيقة |
| 1 • 5-10 minutes | 1 • 10-5 دقائق |
| 2 • 3-5 minutes | 2 • 5-3 دقائق |
| 3 • Under 3 minutes | 3 • أقل من ثلاث دقائق |
| b. Did the customer feel like the queuing system functioned properly? | ب. هل شعر الزبون بأن نظام الانتظار في النصف يعمل بشكل صحيح؟ |
| 0 • Queuing system did not function at all | 0 • إن نظام الانتظار في النصف لا يعمل على الإطلاق |
| 1 • Queuing system functioned, but it worked with a few impediments | 1 • إن نظام الانتظار في النصف يعمل ولكن مع بعض العوائق |
| 2 • Queuing system functioned and it worked quite easily and efficiently | 2 • إن نظام الانتظار في النصف يعمل بسهولة وبشكل فعال إلى حد ما |
| 3 • Queuing system functioned and it worked very easily and efficiently | 3 • إن نظام الانتظار في النصف يعمل بسهولة تامة وبشكل فعال |
| • Not applicable | • لا ينطبق |
| c. Time taken for the "purpose of the customer's visit to be fulfilled once reaching the counter: | ت. الوقت المتخذ من أجل "تنبيه هدف زيارة الزبون عند الوصول إلى مواقع الخدمة": |
| INT: SPECIFY TIME IN MINUTES: | باحث: حدد الوقت حسب الدقائق: 18 min |
| 7.2 Product /Services applied for and Turn Around Time | 7.2 المنتج/ خدمات المطلوب الحصول عليها استناداً إلى الوقت: |
| a. Product / Service / Request 1: | المنتج/ الخدمة/ الطلبية الأولى: |
| INT: MENTION PRODUCT / SERVICE ABOVE AND TIME TAKEN TO PROCESS REQUEST | باحث: لذكر المنتج/ الخدمة المذكورة سابقاً مع الوقت المتخذ لإجراء الطلبية |
| Nature of request: _____ | طبيعة الخدمة: _____ |
| Time taken: _____ (days / weeks) | الوقت المتخذ: _____ (الأيام/ الأسابيع) |
| Additional Comments: _____ | ملاحظات إضافية: _____ |
| b. Product / Service / Request 1: | المنتج/ الخدمة/ الطلبية الأولى: |
| INT: MENTION PRODUCT / SERVICE ABOVE AND TIME TAKEN TO PROCESS REQUEST | باحث: لذكر المنتج/ الخدمة المذكورة سابقاً مع الوقت المتخذ لإجراء الطلبية |
| Nature of request: _____ | طبيعة الخدمة: _____ |
| Time taken: _____ (days / weeks) | الوقت المتخذ: _____ (الأيام/ الأسابيع) |
| Additional Comments: _____ | ملاحظات إضافية: _____ |

H. Additional Comments on Visit
(if any):

د. المقترحات الإضافية المتعلقة بالزيارة:
(إن وجدت):

- Provide more chairs for the Customers
- No one from the staff wear the name tag
- Only one Cashier was working between 2 windows
- There are 8 desks for the Customer Service while only 5 employees are working on them.

End of the Survey - Thank you very much....

نهاية الاستبيان - شكراً جزيلاً

| For Office Use Only | | للاستخدام داخل المكتب فقط | |
|--|---|-----------------------------------|------------------------------------|
| G. TOTAL Branch Score | | | |
| (Total unweighted branch score, summing all sections): | | | |
| Section | Parameter Under Evaluation | Total Points Scored in this Area: | Total Points Allocated / Parameter |
| C | Branch Presentation and Customer Facilities | | |
| D | Greeting and Soft Skills of Staff | | |
| E | Staff Capability, Knowledge and Cross-Selling | | |
| F | Timeless | | |
| TOTAL SCORE | | | |

| خ. مجموع نقاط الفرع (مجموع النقاط غير المرجحة للفرع، جمع كل الأقسام): | | | |
|--|---|--------------------------------|-------------------------------|
| القسم | العمل الذي يتم اختباره | مجموع النقاط المسجلة في القسم: | مجموع النقاط المخصصة / العامل |
| ت | تقديم الفرع والتسهيلات المقدمة للزبون | | |
| ث | الترحيب ومهارات الموظفين | | |
| ج | قدرة الموظف، ومعرفته وعمليه البيع الإضافي | | |
| ح | الوقت | | |
| مجموع النقاط | | | |

