

# PROJECT: Money

| SHOPPER CODE | DATA ENTRY |      | EDITING |      | SR. #  |  |  |       |
|--------------|------------|------|---------|------|--------|--|--|-------|
| Name         | Number     | Name | Number  | Name | Number |  |  |       |
|              |            |      |         |      |        |  |  | 39802 |

المشروع:

| الرقم التسلسلي | الرقم | الاسم | الرقم | الاسم | الرقم | الاسم | رمز المتسوق |
|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------|
|                |       | ehab  |       |       |       |       | 16          |

| 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            | Salalah - Al Gharbiyah |                                     |                      | 2. اسم الفرع              |                    |       |                |
| 2b. Branch Area            | Salalah Al Gharbiyah   |                                     |                      | 2. ب. موقع الفرع          |                    |       |                |
| 3. Branch City             | Salalah                |                                     |                      | 3. المدينة                |                    |       |                |
| 4. Branch Region           | Dhofar                 |                                     |                      | 4. المنطقة                |                    |       |                |
| 5. Date of Visit           | Day                    | Month                               | Year                 | السنة                     | الشهر              | اليوم | 5. يوم الزيارة |
|                            | 3                      | 6                                   | 2013                 |                           |                    |       |                |
| 6. Start Time of Visit     | Hours                  | Minutes                             | الدقائق              | المساعات                  | 6. وقت بدأ الزيارة |       |                |
|                            | 17                     | 12                                  |                      |                           |                    |       |                |
| 7. Total Duration of Visit | Hours                  | Minutes                             | الدقائق              | المساعات                  | 7. مدة الزيارة     |       |                |
|                            | 00                     | 25                                  |                      |                           |                    |       |                |

T - D.E - supervised

|  |                                      |                                     |                             |  |
|--|--------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|--|
| 2. General Enquiry relating to a specific Product, Service and/or Facility<br><b>INT: SELECT AS RELEVANT AND/OR SPECIFY DETAILS OF PRODUCT/SERVICE</b> | Opening a Savings or Current Account | <input type="checkbox"/>            | فتح حساب توفير او حساب جاري | 2. استفسار عام متعلق بمنتج معين، خدمة او/و تسهيل<br>باحث: اختر المناسب و / أو حدد تفاصيل المنتج / الخدمة |
|  | Saving Scheme                        | <input checked="" 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"/>            | مضاعف راتبك                 |  |
|  | Youth & Student Account              | <input type="checkbox"/>            | حساب الشباب والطلاب         |  |

| 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: _____  |                                     | أ. حدد: _____  |   |  |  |
|   | ii. Specify time taken to find parking: ____min.                             |                                     | ب. حد الوقت اللازم لإيجاد موقف دقيقاً _____                                      |   |  |  |
| 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 unclean: _____        |                                     | 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: _____                   |   |  |  |
| 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 unclean: _____ |                                     | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "لماذا/ اوصف كيف" كانت المبنى غير نظيفة: _____ |   |  |  |

| 4.4 Branding Material  |        | 4.4 ملاحظات العميل   |        |
|--|--------|--|--------|
| a. Posters / Branding material present on doors, walls and windows?  |        | أ. هل يوجد ملصقات / علامات تجارية على الأبواب، الجدران والنوافذ؟                         |        |
| 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:                             |        |
|  |        |  |        |
| b. Pamphlets, Leaflets and Brochures on display?   |        | ب. هل تم عرض الكتيبات والنشرات؟  |        |
| 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:                             |        |
|  |        |  |        |
| 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:   |        | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت:                             |        |
| one employee on 2 teller desks, 2 employees on 4 customer service desks, and one employee on 3 desks beside customer service |        |  |        |
| 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 بأسمانهم؟                                       |        |
| 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:  |        | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد العدد التقريبي للموظفين الذين لا يضعون شارات بأسمانهم: |        |
| 2 out of 4 employees were not putting name tags  |        |  |        |

| 4.5 ATM and CDM machines   |                   |                                     | 4.6 أجهزة الصراف الآلي والإيداع النقدي  |   |  |
|--|-------------------|-------------------------------------|---|---|--|
| a. Was the area surrounding the ATM and CDM machines clean and presentable?  |                   |                                     | أ. هل كان المكان المحيط بأجهزة الصراف الآلي والإيداع النقدي نظيف وحسن المظهر؟   |   |  |
| 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 area was unclean:  |                   |                                     | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "لماذا/ اوصف كيف كان المكان غير نظيف:   |   |  |
|  |                   |                                     |   |   |  |
| b. Were the ATM and CDM machines functioning?  |                   |                                     | ب. هل كانت أجهزة الصراف الآلي والإيداع النقدي تعمل؟   |   |  |
| 3  | 1. Yes            | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. نعم  | 3 |  |
| 0  | 2. No             | <input type="checkbox"/>            | 2. كلا  | 0 |  |
| If 'No', please specify "the time at which the ATM / CDM were not functioning (and specify which machine, ATM or CDM): |                   |                                     | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "الوقت الذي لم تكن فيه أجهزة الصراف 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 type="checkbox"/>            | 1. نعم  | 3 |  |
| 0  | 2. No             | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. كلا  | 0 |  |
| 3  | 3. Not applicable | <input type="checkbox"/>            | 3. لا ينطبق   | 3 |  |
| If 'No', please specify "the time at which the cooling was not functioning   |                   |                                     | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "الوقت الذي لم يعمل فيه المكيف بشكل جيد   |   |  |
| Split AC was not working at 12:45  |                   |                                     |   |   |  |
| 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"/> | 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 يكن كاف:  |   |  |
|  |                   |                                     |   |   |  |
| b. Did the branch possess sufficient lighting?   |                   |                                     | ب. هل يتمتع الفرع بإضاءة كافية؟   |   |  |
| 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 يكن كاف:  |   |  |
|  |                   |                                     |   |   |  |

|  |  |                                     |   |   |
|--|--|-------------------------------------|---|---|
| c. Did the customer have sufficient waiting space / seating area?  |  |                                     | ت. هل كان للعميل مساحة كافية للانتظار / عدد كافٍ 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 يكن كافٍ:  |   |
|  |  |                                     |   |   |
| 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 type="checkbox"/>            | 1. نعم  | 3 |
| 0  | 2. No  | <input checked="" 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:   |   |
| No signage inside.   |  |                                     |   |   |

| 5.1 Greeting of Customer   |  | 5.1 الترحيب بالزبون   |  |
|--|--|---|--|
| a. Was the Mystery Shopper "promptly greeted / acknowledged" on entering the branch?             |  | أ. هل تم الترحيب/التعرف على المتسوق الخفي فور دخوله الى الفرع؟              |  |
| 0  | • No greeting / acknowledgement  | <input checked="" type="checkbox"/>   | • لا ترحيب / تعرف  |
| 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"/>  | • الترحيب خلال 5 دقائق من دخول العميل  |
| 3  | • Immediately greeted on entering  | <input type="checkbox"/>  | • الترحيب فور دخول العميل  |
| b. Did the staff either / or:  |  | ب. هل قام الموظف باحدى الامرين:   |  |
| 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 او 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 او 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 type="checkbox"/>  | 1. نعم، لقد قام الموظف بذلك  |
| 0  | 2. No, staff did not do this   | <input checked="" type="checkbox"/>   | 2. كلا، لم يتم الموظف بذلك   |
| d. Was the Mystery Shopper redirected on the basis of his / her needs?                           |  | ث. هل تم إعادة توجيه المتسوق الخفي بناء على احتياجاته/احتياجاتها؟           |  |
| 3  | 1. Yes, he / she was redirected on the basis of his / her needs                              | <input type="checkbox"/>  | 1. نعم، لقد تم إعادة توجيه العميل(ة) الى احتياجاته/احتياجاتها                    |
| 3  | 2. (OR) The first staff member encountered probed the nature of visit and assister him / her | <input type="checkbox"/>  | 2. (او) استفسر الموظف الاول 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 checked="" type="checkbox"/>   | 3. كلا، لم يتم إعادة التوجيه الى احتياجاته/احتياجاتها                            |
| 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 checked="" type="checkbox"/>   | • كلا، لم يكن الموظف لبق على الاطلاق   |
| 1  | • Yes, the staff were quite / reasonably courteous   | <input 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 اظهر الموظف "اصغاء ايجابي" لاستفسار العميل؟                           |  |
| 0  | • No, the staff did not demonstrate active listening   | <input type="checkbox"/>  | • كلا، لم يظهر الموظف اصغاء ايجابي   |
| 1  | • Yes, the staff listened quite / reasonably actively  | <input type="checkbox"/>  | • نعم، لقد اصغى الموظف بطريقة مقبولة/ جيدة ايجابيا                               |
| 2  | • Yes, the staff listened actively   | <input type="checkbox"/>  | • نعم، لقد اصغى الموظف ايجابيا   |
| 3  | • Yes, the staff listened very actively  | <input checked="" type="checkbox"/>   | • نعم، لقد اصغى الموظف بكثير من الايجابية  |

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



| 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 احتياجات الزبون بشكل متكرر؟  |   |
| 3   | 1. Yes <input checked="" type="checkbox"/> | 1. نعم  | 3 |
| 0   | 2. No <input type="checkbox"/>             | 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 احتياجات الزبون؟   |   |
| 3   | 1. Yes <input checked="" type="checkbox"/> | 1. نعم  | 3 |
| 0   | 2. No <input type="checkbox"/>             | 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 احتياجات الزبون من دون طلب مساعدة أحد الزملاء؟  |   |
| 3   | 1. Yes <input type="checkbox"/>            | 1. نعم  | 3 |
| 0   | 2. No <input checked="" type="checkbox"/>  | 2. كلا  | 0 |
| If 'No', please specify your comments:  |  | إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك:   |   |
| <p><i>The employee went to ask her colleague (seems to be the manager) and came back with full info. It took about 4 minutes</i></p> <p>INT: IF the Answer is YES, so the answer for Q D should be Not Applicable</p> |  |   |   |
| 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 <input checked="" type="checkbox"/> | 1. نعم  | 3 |
| 0   | 2. No <input type="checkbox"/>             | 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 "الانتظار من أجل التأكد مرة ثانية عبر النظام / أحد الزملاء"؟ |   |
| 3   | 1. Yes <input checked="" type="checkbox"/> | 1. نعم  | 3 |
| 0   | 2. No <input type="checkbox"/>             | 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 بالمنتجات وبيع إضافي   |  |
|--|---|--|--|
| a. Overall, was the staff well-informed on Bank Dhofar's product and services?   |   | أ. بشكل عام، هل كان لدى الموظف معلومات مصفحة 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 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 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   |  |
|  |   | Saving scheme  |  |
| 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 checked="" 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 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 للقيام بـ "البيع الإضافي" لمنتجات وخدمات أخرى؟  |  |
| 0  | • No cross selling at all   | <input 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 checked="" 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 بليضح رأيك:   |  |
| No any Comparison with any other bank  |   |  |  |

|  |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
| +  |  | +   |   | + |  |
| e. Did the staff attempt to provide "complete information" on Bank Dhofar's products and services, along with relevant literature? |  | ج. هل قام الموظف بمحاولة لإعطائك "معلومات كاملة" عن منتجات وخدمات بنك ظفار مع الكتيبات ذات الصلة؟     |   |   |  |
| INT: LIST THE CODE FROM SECTION B.   |  | باحث: قم بكتابة الرمز من القسم ت  |   |   |  |
| 0  | • No information at all  | <input type="checkbox"/>  | • لا معلومات على الإطلاق  | 0 |  |
| 1  | • Information provided on at least a quarter / a few of the products and services discussed      | <input type="checkbox"/>  | • إعطاء على الأقل ربع / القليل من المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تم مناقشتها        | 1 |  |
| 2  | • Information provided on at least half of the products and services discussed                   | <input checked="" type="checkbox"/>   | • إعطاء على الأقل نصف المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تم مناقشتها                    | 2 |  |
| 3  | • Information provided on at least three quarters or more of the products and services discussed | <input type="checkbox"/>  | • إعطاء على الأقل ثلاثة أرباع أو أكثر من المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تم مناقشتها | 3 |  |
| 3  | • Not Applicable   |   | • لا ينطبق  | 3 |  |
| f. Information on relevant procedures, documentation and follow-up method?   |  | ح. معلومات متعلقة بالإجراءات، والمستندات وتقنية المتابعة ذات الصلة؟                                   |   |   |  |
| INT: LIST THE CODE FROM SECTION B.   |  | باحث: قم بكتابة الرمز من القسم ت  |   |   |  |
| 0  | • No information at all  | <input type="checkbox"/>  | • لا معلومات على الإطلاق  | 0 |  |
| 1  | • Information provided on at least a quarter / a few of the products and services discussed      | <input type="checkbox"/>  | • إعطاء على الأقل ربع / القليل من المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تم مناقشتها        | 1 |  |
| 2  | • Information provided on at least half of the products and services discussed                   | <input type="checkbox"/>  | • إعطاء على الأقل نصف المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تم مناقشتها                    | 2 |  |
| 3  | • Information provided on at least three quarters or more of the products and services discussed | <input checked="" type="checkbox"/>   | • إعطاء على الأقل ثلاثة أرباع أو أكثر من المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تم مناقشتها | 3 |  |
| 3  | • Not Applicable   |   | • لا ينطبق  |   |  |
| g. Did the staff attempt to acquire more customer information so as to follow-up at the end of the visit?                          |  | خ. هل قام الموظف بمحاولة لمعرفة معلومات أكثر متعلقة بالزبون من أجل القيام بالمتابعة في نهاية الزيارة؟ |   |   |  |
| 3  | 1. Yes   | <input type="checkbox"/>  | 1. نعم  | 3 |  |
| 0  | 2. No  | <input checked="" type="checkbox"/>   | 2. كلا  | 0 |  |
| If 'No', please specify your comments:<br><u>He did not do</u>   |  | إذا "كلا"، رجاء قم بليضح رأيك:<br>_____   |   |   |  |

| 7.1 Timeless  |  | 7.1 الوقت  |   |
|---|--|--|---|
| a. Waiting time on entering the branch, before dealing with the frontline staff:                  |  | أ. وقت الانتظار عند دخول الفرع، وقبل التعامل مع الموظفين الموجودين في الخط الأمامي/ على مواقع الخدمة : |   |
| INT: SPECIFY TIME IN MINUTES: 10 mins   |  | باحث: حدد الوقت حسب الدقائق:   |   |
| 0   | • Over 15 minutes  | <input type="checkbox"/>   | • أكثر من 15 دقيقة  |
| 1   | • 5-10 minutes   | <input checked="" type="checkbox"/>  | • 10-5 دقائق  |
| 2   | • 3-5 minutes  | <input type="checkbox"/>   | • 5-3 دقائق   |
| 3   | • Under 3 minutes  | <input type="checkbox"/>   | • أقل من ثلاث دقائق   |
| b. Did the customer feel like the queuing system functioned properly?                             |  | ب. هل شعر الزبون بأن نظام الإنتظار في الصف يعمل بشكل صحيح؟   |   |
| 0   | • Queuing system did not function at all                               | <input type="checkbox"/>   | • إن نظام الإنتظار في الصف لا يعمل على الإطلاق              |
| 1   | • Queuing system functioned, but it worked with a few impediments      | <input type="checkbox"/>   | • إن نظام الإنتظار في الصف يعمل ولكن مع بعض العوائق         |
| 2   | • Queuing system functioned and it worked quite easily and efficiently | <input type="checkbox"/>   | • إن نظام الإنتظار في الصف يعمل بسهولة وبشكل فعال إلى حد ما |
| 3   | • Queuing system functioned and it worked very easily and efficiently  | <input checked="" type="checkbox"/>  | • إن نظام الإنتظار في الصف يعمل بسهولة تامة وبشكل فعال      |
|   | • Not applicable   | <input type="checkbox"/>   | • 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 "تلبية هدف زيارة الزبون عند الوصول إلى مواقع الخدمة":                           |   |
| INT: SPECIFY TIME IN MINUTES: 15 mins   |  | باحث: حدد الوقت حسب الدقائق:   |   |

|  |  |
|--|--|
| H. Additional Comments on Visit<br>(If any):   | د. المقترحات الإضافية المتعلقة بالزيارة:<br>(إن وجدت): |
| - Provide queuing system<br>- provide separators between customers<br>- Provide receptionist to help | office to give privacy to the<br>monitor the customers |

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

نهاية الاستبيان - شكراً جزيلاً

| G. TOTAL Branch Score<br>(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<br>(مجموع النقاط غير المرجحة للفرع، جمع كل الأقسام): |   |                                 |                            |
|--|---|---------------------------------|----------------------------|
| القسم  | العمل الذي يتم اختباره                    | مجموع النقاط الممنوحة في القسم: | مجموع النقاط المخصصة للعمل |
| ت  | تقديم الفرع والتسهيلات المقدمة للزبون     |                                 |                            |
| ث  | الترحيب ومهارات الموظفين                  |                                 |                            |
| ج  | قدرة الموظف، ومعرفته وعملية البيع الإضافي |                                 |                            |
| ح  | الوقت                                     |                                 |                            |
| مجموع النقاط   |   |                                 |                            |

