

+

+

PROJECT: Money

SHOPPER CODE	DATA ENTRY		EDITING			SERIAL NO.				
13	Name	Number	Name	Number	Name	1	0	1	7	0

المشروع:

الرقم التسلسلي	الرقم	الاسم	التدقيق	الرقم	الاسم	الرقم	الاسم	رمز المتسوق

A. Details of Visit	أ- تفاصيل الزيارة																									
1. Bank Visited	<table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 35%;">Bank Dhofar</td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 55%; text-align: right;">بنك ظفار</td> </tr> <tr> <td>Bank Muscat</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: right;">بنك مسقط</td> </tr> <tr> <td>National Bank of Oman</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: right;">البنك الوطني العماني</td> </tr> <tr> <td>HSBC-OIB</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: right;">بنك HSBC-OIB</td> </tr> <tr> <td>Bank Sohar</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: right;">بنك صحار</td> </tr> <tr> <td>Oman Arab bank</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: right;">بنك عمان العربي</td> </tr> <tr> <td>Ahli Bank</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: right;">بنك الاهلي</td> </tr> <tr> <td>Other Bank:</td> <td> </td> <td style="text-align: right;">بنك اخر :</td> </tr> </table>	Bank Dhofar	<input type="checkbox"/>	بنك ظفار	Bank Muscat	<input checked="" 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	Oman Arab bank	<input type="checkbox"/>	بنك عمان العربي	Ahli Bank	<input type="checkbox"/>	بنك الاهلي	Other Bank:		بنك اخر :	1. البنك الذي قمت بزيارته
	Bank Dhofar	<input type="checkbox"/>	بنك ظفار																							
	Bank Muscat	<input checked="" 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																							
	Oman Arab bank	<input type="checkbox"/>	بنك عمان العربي																							
	Ahli Bank	<input type="checkbox"/>	بنك الاهلي																							
Other Bank:		بنك اخر :																								
2a. Branch Name	Bank Muscat	2. أ. اسم الفرع																								
2b. Branch Area	Near Center Point	2. ب. موقع الفرع																								
3. Branch City	Nizwa	3. المدينة																								
4. Branch Region	Inside Nizwa	4. المنطقة																								
5. Date of Visit	<table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%;">Day</td> <td style="width: 10%;">Month</td> <td style="width: 10%;">Year</td> <td style="width: 10%;">السنة</td> <td style="width: 10%;">الشهر</td> <td style="width: 10%;">اليوم</td> </tr> <tr> <td>22</td> <td>04</td> <td>2014</td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Day	Month	Year	السنة	الشهر	اليوم	22	04	2014				5. يوم الزيارة												
Day	Month	Year	السنة	الشهر	اليوم																					
22	04	2014																								
6. Start Time of Visit	<table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 15%;">Hours</td> <td style="width: 15%;">Minutes</td> <td style="width: 15%;">الدقائق</td> <td style="width: 15%;">الساعات</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>10</td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Hours	Minutes	الدقائق	الساعات	12	10			6. وقت بدأ الزيارة																
Hours	Minutes	الدقائق	الساعات																							
12	10																									
7. Total Duration of Visit	<table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 15%;">Hours</td> <td style="width: 15%;">Minutes</td> <td style="width: 15%;">الدقائق</td> <td style="width: 15%;">الساعات</td> </tr> <tr> <td>00</td> <td>25</td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Hours	Minutes	الدقائق	الساعات	00	25			7. مدة الزيارة																
Hours	Minutes	الدقائق	الساعات																							
00	25																									

B. Purpose of Visit		ب- 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 checked="" 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
3. Complaints / Grievances: INT: SPECIFY THE EXACT NATURE OF COMPLAINT / GRIEVANCE IN THE SPACE PROVIDED	Slow feedback	<input type="checkbox"/>	ردود بطيئة
	Request not done	<input type="checkbox"/>	الطلب غير منفذ
	Wrong information given	<input type="checkbox"/>	اعطاء معلومات خاطئة
	Attitude	<input type="checkbox"/>	طريقة التصرف
	Credit Cards	<input type="checkbox"/>	بطاقات الائتمان
	ATM	<input type="checkbox"/>	جهاز الصراف الآلي ATM
	CDM	<input type="checkbox"/>	جهاز الابداع النقدي CDM
	Point of Sale (POS)	<input type="checkbox"/>	نقاط البيع
	SMS	<input type="checkbox"/>	خدمة الرسائل القصيرة SMS
	Fraud	<input type="checkbox"/>	احتيال
	Phone Banking	<input type="checkbox"/>	الخدمات المصرفية عبر الهاتف
	Online Banking	<input type="checkbox"/>	الخدمات المصرفية عبر الانترنت



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: _____		أ. حدد: _____	
	ii. Specify time taken to find parking: <u>1</u> 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 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: _____	
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 unclean: _____ —		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 ملصقات / علامات تجارية على الابواب، الجدران والنوافذ؟	
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", 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"/>	3 1. نعم
0	2. No	<input type="checkbox"/>	0 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"/>	3 1. نعم
0	2. No	<input type="checkbox"/>	0 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"/>	3 1. نعم
0	2. No	<input checked="" type="checkbox"/>	0 2. كلا
If 'No', please specify "additional comments", if any:		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت:	
8 out of 12 employees were available			
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"/>	3 1. نعم
0	2. No	<input type="checkbox"/>	0 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"/>	3 1. نعم
0	2. No	<input checked="" type="checkbox"/>	0 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:	
3 out of 8 wearing name badge.			

+ 4.6 ATM and CDM machines		+ 4.6 أجهزة الصراف الآلي والإيداع النقدي	
a. Was the area surrounding the ATM and CDM machines <i>clean and presentable</i> ?		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 at which the ATM / CDM were not functioning (and specify which machine, ATM or CDM):		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "الوقت التي 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 type="checkbox"/>	2. كلا 0
3	3. Not applicable	<input checked="" type="checkbox"/>	3. لا ينطبق 3
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"/>	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 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/التعرف على المتسوق الخفي فور دخوله الى الفرع؟	
0	• No greeting / acknowledgement	<input checked="" type="checkbox"/>	• لا ترحيب / تعرف 0
1	• Greeted within 10 minutes of entering	<input type="checkbox"/>	• الترحيب خلال 10 دقائق من دخول العميل 1
2	• Greeted within 5 minutes of entering	<input type="checkbox"/>	• الترحيب خلال 5 دقائق من دخول العميل 2
3	• Immediately greeted on entering	<input type="checkbox"/>	• الترحيب فور دخول العميل 3
b. Did the staff either / or:		ب. هل قام الموظف بأحدى 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 3
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 0
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 3
0	2. No, staff did not do this	<input type="checkbox"/>	2. كلا، لم يتم الموظف بذلك 0
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
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 3
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 0
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 الاطلاق 0
1	• Yes, the staff were quite / reasonably courteous	<input type="checkbox"/>	• نعم، لقد تحلى الموظف بلباقة مقبولة/ جيدة 1
2	• Yes, the staff were courteous	<input type="checkbox"/>	• نعم، لقد كان الموظف لبق 2
3	• Yes, the staff were very courteous	<input checked="" type="checkbox"/>	• نعم، لقد كان الموظف شديد اللباقة 3
b. Did the staff demonstrate "active listening" on customer enquiry?		ب. هل اظهر الموظف "اصغاء اجابي" لاستفسار العميل؟	
0	• No, the staff did not demonstrate active listening	<input type="checkbox"/>	• كلا، لم يظهر الموظف اصغاء اجابي 0
1	• Yes, the staff listened quite / reasonably actively	<input type="checkbox"/>	• نعم، لقد اصغى الموظف بطريقة مقبولة/ جيدة اجابياً 1
2	• Yes, the staff listened actively	<input type="checkbox"/>	• نعم، لقد اصغى الموظف اجابياً 2
3	• Yes, the staff listened very actively	<input checked="" type="checkbox"/>	• نعم، لقد اصغى الموظف بكثير من الايجابية 3

+		+		+	
c.	Did the staff appear confident?			ت. 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 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 checked="" 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. Omani Female	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 احتياجات الزبون بشكل متكرر؟		
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: <u>didn't probe the nature of the customer's needs</u>			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 type="checkbox"/>	1. نعم	3	
0	2. No	<input checked="" type="checkbox"/>	2. كلا	0	
If 'No', please specify your comments: <u>didn't attempt to anticipate customers needs</u>			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 checked="" type="checkbox"/>	1. نعم	3	
0	2. No	<input type="checkbox"/>	2. كلا	0	
If 'No', please specify your comments:  INT: IF the Answer is YES , so the answer for Q D should be Not Applicable			إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك:  إذا كان الجواب نعم في هذا السؤال، الرجاء الإجابة بـ "لا ينطبق" في النقطة التالية: ث		
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 type="checkbox"/>	1. نعم	3	
0	2. No	<input type="checkbox"/>	2. كلا	0	
3	3- Not Applicable	<input checked="" type="checkbox"/>	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 type="checkbox"/>	1. نعم	3	
0	2. No	<input type="checkbox"/>	2. كلا	0	
3	Not Applicable	<input checked="" type="checkbox"/>	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 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	
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 للقيام 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 الإغراءات
2	• Cross-selling after a little / some prompting	<input type="checkbox"/>	• قام بعملية البيع الإضافي بعد القليل من الإغراءات
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: didn't compare with the competitors		إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك:	



+		+		+	
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 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	<input checked="" type="checkbox"/>	• 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 type="checkbox"/>	• إعطاء على الأقل ثلاثة أرباع أو أكثر من المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تم مناقشتها	3	
3	• Not Applicable	<input checked="" type="checkbox"/>	• 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: <u>didn't acquire more information.</u>				إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك: _____	



F. Timeless		ح. الوقت	
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:		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 (numbering system) functioned properly?		ب. هل شعر الزبون بأن نظام الانتظار (نظام الأرقام) في الصف يعمل بشكل صحيح؟	
0	• Queuing system (numbering system) did not function at all	<input type="checkbox"/>	• إن نظام الانتظار (الأرقام) في الصف لا يعمل على الإطلاق
1	• Queuing system (numbering system) functioned, but it worked with a few impediments	<input type="checkbox"/>	• إن نظام الانتظار في الصف (نظام الأرقام) يعمل ولكن مع بعض العوائق
2	• Queuing system (numbering system) functioned and it worked quite easily and efficiently	<input type="checkbox"/>	• إن نظام الانتظار في الصف (نظام الأرقام) يعمل بسهولة وبشكل فعال إلى حد ما
3	• Queuing system (numbering system) functioned and it worked very easily and efficiently	<input checked="" type="checkbox"/>	• إن نظام الانتظار في الصف (نظام الأرقام) يعمل بسهولة تامة وبشكل فعال
	• Not applicable (no numbering system)	<input type="checkbox"/>	• لا ينطبق (لا يوجد نظام أرقام في الفرع)
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		باحث: حدد الوقت حسب الدقائق:	
7.2 Product /Services applied for and Turn Around Time		7.2 المنتج/ خدمات المطلوب الحصول عليها إستناداً إلى الوقت:	
a. Product / Service / Request 1:		أ. المنتج/ الخدمة/ الطلبية الأولى:	
INT: MENTION PRODUCT / SERVICE ABOVE AND TIME TAKEN TO PROCESS REQUEST.		باحث: أذكر المنتج/ الخدمة المذكورة سابقاً مع الوقت المتخذ لإجراء الطلبية.	
Nature of request: _____		طبيعة الخدمة: _____	
Time taken: _____ (days / weeks)		الوقت المتخذ: _____ (الأيام/ الأسابيع)	
Additional Comments: _____		اقتراحات إضافية: _____	

<p><b>b. Product / Service / Request 1:</b></p> <p>INT: MENTION PRODUCT / SERVICE ABOVE AND TIME TAKEN TO PROCESS REQUEST.</p> <p>Nature of request: _____</p> <p>Time taken: _____ (days / weeks)</p> <p>Additional Comments: _____</p>	<p><b>ب. المنتج / الخدمة / الطلبية الأولى:</b></p> <p>باحث: أذكر المنتج / الخدمة المذكورة سابقاً مع الوقت المتخذ لإجراء الطلبية.</p> <p>طبيعة الخدمة: _____</p> <p>الوقت المتخذ: _____ (الأيام / الأسابيع)</p> <p>اقتراحات إضافية: _____</p>
--	--

<p><b>H. Additional Comments on Visit (If any):</b></p>	<p><b>د. المقترحات الإضافية المتعلقة بالزيارة:</b> (ان وجدت):</p>

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

نهاية الاستبيان – شكراً جزيلاً

<b>For Office Use Only</b>	<b>للاستخدام داخل المكتب فقط</b>		
<p><b>G. TOTAL Branch Score</b> (Total unweighted branch score, summing all sections):</p>			
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		
<b>TOTAL SCORE</b>			

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

