

PROJECT: Money

| SHOPPER CODE | DATA ENTRY | | EDITING | | SERIAL NO. | |
|--------------|------------|--------|---------|--------|------------|--|
| 11 | Name | Number | Name | Number | Name | |
| | | | | | | |

المشروع:

| رمز المتسوق | ادخال المعلومات | | التدقيق | | الرقم التسلسلي |
|-------------|-----------------|-------|---------|-------|----------------|
| الاسم | الرقم | الاسم | الرقم | الاسم | الرقم |
| | | | | | |

| 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 | | | | |
| | Oman Arab bank | <input type="checkbox"/> | بنك عمان العربي | | | | |
| | Ahli Bank | <input type="checkbox"/> | بنك الاهلي | | | | |
| | Other Bank: | | بنك اخر: | | | | |
| 2a. Branch Name | Dhofar Bank | | | 2. أ. اسم الفرع | | | |
| 2b. Branch Area | Wadi Kabeer | | | 2. ب. موقع الفرع | | | |
| 3. Branch City | Wadi Kabeer | | | 3. المدينة | | | |
| 4. Branch Region | Muscat | | | 4. المنطقة | | | |
| 5. Date of Visit | Day | Month | Year | السنة | الشهر | اليوم | 5. يوم الزيارة |
| | 24 | 04 | 2014 | | | | |
| 6. Start Time of Visit | Hours | Minutes | الدقائق | الساعات | | | 6. وقت بدأ الزيارة |
| | 12 | 10 | | | | | |
| 7. Total Duration of Visit | Hours | Minutes | الدقائق | الساعات | | | 7. مدة الزيارة |
| | 00 | 19 | | | | | |

| 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 منجز |
| | Wrong information given | <input type="checkbox"/> | اطفاء 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 type="checkbox"/> | 1. نعم | 3 |
| | 2. No | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. كلا | |
| | i. Specify: _____ | | أ. حدد: _____ | |
| | ii. Specify time taken to find parking: <u>2</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 type="checkbox"/> | 1. نعم | 3 |
| 0 | 2. No | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. كلا | 0 |
| | If 'No', specify "Why / Describe how" the entrance was unclean: <u>Some garbage were on the floor</u> | | 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"/> | 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: | |
| | | | |
| 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: | | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت: | |
| 3 out of 8 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"/> | 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: | |
| No one is 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 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 type="checkbox"/> | 1. نعم | 3 | |
| 0 | 2. No | <input checked="" 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): <u>ATM machine under maintenance</u> | | 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 checked="" type="checkbox"/> | 1. نعم | 3 | |
| 0 | 2. No | <input type="checkbox"/> | 2. كلا | 0 | |
| 3 | 3. Not applicable | <input 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 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: | |
| <i>No clear signage</i> | | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| 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 |
| 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 |
| 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 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 اجابي" لاستفسار العميل؟ | |
| 0 | • No, the staff did not demonstrate active listening | <input type="checkbox"/> | • كلا، لم يظهر الموظف اصغاء اجابي |
| 1 | • Yes, the staff listened quite / reasonably actively | <input checked="" type="checkbox"/> | • نعم، لقد اصغى الموظف بطريقة مقبولة/ جيدة اجابياً |
| 2 | • Yes, the staff listened actively | <input type="checkbox"/> | • نعم، لقد اصغى الموظف اجابياً |
| 3 | • Yes, the staff listened very actively | <input type="checkbox"/> | • نعم، لقد اصغى الموظف بكثير من الاليجابية |

| 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 |
| 1 | • Yes, the staff appeared quite / reasonably confident | <input checked="" type="checkbox"/> | • نعم، ظهر الموظف على أنه واثق من نفسه بشكل معتدل |
| 2 | • Yes, the staff appeared confident | <input type="checkbox"/> | • نعم، ظهر الموظف على أنه واثق من نفسه |
| 3 | • Yes, the staff appeared very confident | <input type="checkbox"/> | • نعم، ظهر الموظف على أنه واثق تماماً من نفسه |
| 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 |

| 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 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 لاستباق 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: | | |
| <u>Asked other colleagues</u> INT: IF the Answer is YES, so the answer for Q D should be Not Applicable | | | إذا كان الجواب نعم في هذا السؤال، الرجاء الإجابة بـ "لا ينطبق" في النقطة التالية: ت | | |
| 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 checked="" type="checkbox"/> | 2. كلا | 0 | |
| 3 | 3- Not Applicable | <input type="checkbox"/> | 3. لا ينطبق | 3 | |
| If 'No', please specify your comments: | | | إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك: | | |
| <u>Asked other colleagues</u> | | | | | |
| 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 checked="" type="checkbox"/> | 2. كلا | 0 | |
| 3 | Not Applicable | | لا ينطبق | 3 | |
| If 'No', please specify your comments: | | | إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك: | | |
| <u>didn't ask to wait</u> | | | | | |

| 6.2 Product Knowledge and Cross Selling | | 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 checked="" 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 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 checked="" 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 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: <u>didn't compare with the competitors</u> | | 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 checked="" 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 | | • لا ينطبق | 3 | |
| f. Information on relevant procedures, documentation and follow-up method? | | | | ج. 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 checked="" 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 | | • 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 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: | |
| | | | | | |

| 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 الإنتظار 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 الإنتظار (نظام الأرقام) في الصف يعمل بشكل صحيح؟ | |
| 0 | • Queuing system (numbering system) did not function at all | <input type="checkbox"/> | • إن نظام الإنتظار (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 الإنتظار 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 الإنتظار 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 type="checkbox"/> | • إن نظام الإنتظار في الصف (نظام الأرقام) يعمل بسهولة تامة وبشكل فعال |
| | • Not applicable (no numbering system) | <input checked="" type="checkbox"/> | • لا ينطبق (لا يوجد نظام ارقام 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: 10 | | 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. Product / Service / Request 1:</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>_____</p> <p>_____</p> | <p>ب. المنتج / الخدمة / الطلبية الأولى:</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>_____</p> <p>_____</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| <p>H. Additional Comments on Visit (If any):</p> <p>staff should be more helpful and cooperative and have more info about products.</p> | <p>د. المقترحات الإضافية المتعلقة بالزيارة:</p> <p>(ان وجدت):</p> |
|--|--|

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

نهاية الاستبيان – شكراً جزيلاً

| For Office Use Only | للاستخدام داخل المكتب فقط | | |
|---|---|-----------------------------------|------------------------------------|
| <p>G. TOTAL Branch Score</p> <p>(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 | | |
| TOTAL SCORE | | | |

| خ. مجموع نقاط الفرع | | | |
|---|--|--------------------------------|-------------------------------|
| (مجموع النقاط غير المرجحة للفرع، جمع كل الأقسام): | | | |
| القسم | العامل 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، ومعرفة وعملية البيع الإضافي | | |
| ح | الوقت | | |
| مجموع النقاط | | | |

