PROJECT: Money

SHOPPER CODE	DATA ENTRY		EDITING			SERIAL NO.
	Name	Number	Name	Number	Name	
13						1 0 4 9 9

المشروع:

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

A. Details of Visit				أ- تفاصيل الزيارة
1. Bank Visited	Bank Dhofar	☒	بنك ظفار	1. البنك الذي قمت بزيارته
	Bank Muscat	☐	بنك مسقط	
	National Bank of Oman	☐	البنك الوطني العماني	
	HSBC-OIB	☐	بنك HSBC-OIB	
	Bank Sohar	☐	بنك صحار	
	Oman Arab bank	☐	بنك عمان العربي	
	Ahli Bank	☐	بنك الاهلي	
	Other Bank:		بنك اخر:	
2a. Branch Name	Izki			2 أ. اسم الفرع
2b. Branch Area	Near Municipality			2 ب. موقع الفرع
3. Branch City	Izki			3. المدينة
4. Branch Region	Dakhaliya			4. المنطقة
5. Date of Visit	Day: 27 / Month: 04 / Year: 2014		اليوم / الشهر / السنه	5. يوم الزيارة
6. Start Time of Visit	Hours: 13 / Minutes: 05		الساعات / الدقائق	6. وقت بدأ الزيارة
7. Total Duration of Visit	Hours: 00 / Minutes: 20		الساعات / الدقائق	7. مدة الزيارة

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	☐	فتح حساب توفير او حساب جاري	1. طلب منتج / خدمة جديد(ة) **باحث: اختر المناسب و / أو حدد تفاصيل المنتج / الخدمة**
	Saving Scheme	☐	نظام ادخار	
	Housing Loan	☐	قرض اسكان	
	Car Loan	☐	قرض سيارة	
	Educational Loan	☐	قرض تعليمي	
	Credit Cards	☐	بطاقات ائتمان	
	Personal Loan	☐	قرض شخصي	
	Double your Salary Offer	☐	ضاعف راتبك	
	Youth & Student Account	☐	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	☒	فتح حساب توفير او حساب جاري	2. استفسار عام متعلق بمنتج معين، خدمة او/و تسهيل **باحث: اختر المناسب و / أو حدد تفاصيل المنتج / الخدمة**
	Saving Scheme	☐	نظام ادخار	
	Housing Loan	☐	قرض اسكان	
	Car Loan	☐	قرض سيارة	
	Educational Loan	☐	قرض تعليمي	
	Credit Cards	☐	بطاقات ائتمان	
	Personal Loan	☐	قرض شخصي	
	Double your Salary Offer	☐	ضاعف راتبك	
	Youth & Student Account	☐	حساب الشباب والطلاب	
3. Complaints / Grievances: **INT: SPECIFY THE EXACT NATURE OF COMPLAINT / GRIEVANCE IN THE SPACE PROVIDED**	Slow feedback	☐	ردود بطيئة	3. شكاوى / ملاحظات: **باحث: حدد طبيعة الشكاوى والملاحظات في المكان المخصص لها**
	Request not done	☐	الطلب غير منفذ	
	Wrong information given	☐	اعطاء معلومات خاطئة	
	Attitude	☐	طريقة التصرف	
	Credit Cards	☐	بطاقات الائتمان	
	ATM	☐	جهاز الصراف الالي ATM	
	CDM	☐	جهاز الايداع النقدي CDM	
	Point of Sale (POS)	☐	نقاط البيع	
	SMS	☐	خدمة الرسائل القصيرة SMS	
	Fraud	☐	احتيال	
	Phone Banking	☐	الخدمات المصرفية عبر الهاتف	
	Online Banking	☐	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	☐	1. نعم	3
	2. No	☒	2. كلا	
	i. Specify: _____ ii. Specify time taken to find parking: 2 min.		أ. حدد: _____ ب. حد الوقت اللازم لايجاد موقف _____ دقيقة	
4.2 Entrance to Building			**4.2 الدخول الى المبنى**	
a. Was the Entrance Clean?			**ا. هل كان المدخل نظيفاً؟**	
3	1. Yes	☒	1. نعم	3
0	2. No	☐	2. كلا	0
	If 'No', specify "Why / Describe how" the entrance was unclean: _____		اذا 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	☒	1. نعم	3
0	2. No	☐	2. كلا	0
	If 'No', please specify "Why" the entrance was inconvenient: _____		اذا كان الجواب "كلا" ، حدد "لماذا" لم يكن المدخل مناسباً: _____	
4.3 Cleanliness of Premises			**4.3 نظافة المباني**	
Was the branch premises clean?			**هل كان مبنى الفرع نظيفاً؟**	
3	1. Yes	☒	1. نعم	3
0	2. No	☐	2. كلا	0
	If 'No', please specify "Why / Describe how" the premises was unclean: _____ _		اذا كان الجواب "كلا" ،من فضلك حدد "لماذا/ اوصف كيف" كانت المباني 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	☐	1. نعم	3
0	2. No	☒	2. كلا	0
	If 'No', please specify "additional comments", if any: No posters and branding materials presented		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"، ان وجدت:	
b. Pamphlets, Leaflets and Brochures on display?			ب. هل تم عرض الكتيبات والنشرات؟	
3	1. Yes	☐	1. نعم	3
0	2. No	☒	2. كلا	0
	If 'No', please specify "additional comments", if any: No brochures & leaflets		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"، ان وجدت:	
c. Branding material up-to-date?			ت. هل مواد العلامات التجارية حديثة؟	
3	1. Yes	☐	1. نعم	3
0	2. No	☒	2. كلا	0
	If 'No', please specify "additional comments", if any: only one Ad "win a million"		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"، ان 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 اكثر من 90% من موظفي الفرع وراء مكاتبهم ومواقع الخدمة؟	
3	1. Yes	☒	1. نعم	3
0	2. No	☐	2. كلا	0
	If 'No', please specify "additional comments", if any:		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"، ان وجدت:	
b. Were all / almost all of the staff neatly and professionally dressed?			ب. هل كان كل / معظم الموظفين يرتدون لباس مرتب ومهني؟	
3	1. Yes	☒	1. نعم	3
0	2. No	☐	2. كلا	0
	If 'No', please specify "additional comments", if any:		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"، ان وجدت:	
c. Were all/almost the entire staff wearing name badges?			ت. هل كان كل / معظم الموظفين يضعون شارات باسمائهم؟	
3	1. Yes	☐	1. نعم	3
0	2. No	☒	2. كلا	0
	If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: 2 out of 7 wearing name badges.		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد العدد التقريبي للموظفين الذين لا يضعون شارات بأسمائهم:	

4.6 ATM and CDM machines			4.6 أجهزة الصراف الالي والايداع النقدي	
a. Was the area surrounding the ATM and CDM machines *clean and presentable*?			أ. هل كان المكان المحيط أجهزة الصراف الالي والايداع النقدي نظيف وحسن المظهر؟	
3	1. Yes	☒	1. نعم	3
0	2. No	☐	2. كلا	0
	If 'No', please specify "Why / Describe how the area was unclean: _____		اذا 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 الالي والايداع النقدي تعمل؟	
3	1. Yes	☒	1. نعم	3
0	2. No	☐	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): _____		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "الوقت التي لم تكن فيه أجهزة الصراف الالي والايداع النقدي لا تعمل (وحدد أي جهاز، الصراف الالي او الايداع النقدي): _____	
c. Was there sufficient cooling in the ATM/CDM area?			ت. هل كان التبريد او المكيف جيد فى منطقة ATM/CDM؟	
3	1. Yes	☐	1. نعم	3
0	2. No	☐	2. كلا	0
3	3. Not applicable	☒	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 فية 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	☒	1. نعم	3
0	2. No	☐	2. كلا	0
	If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient: _____		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"/ اوصف كيف لم يكن كاف: _____	
b. Did the branch possess sufficient lighting?			ب. هل يتمتع الفرع بإضاءة كافية؟	
3	1. Yes	☒	1. نعم	3
0	2. No	☐	2. كلا	0
	If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient: _____		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"/ 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	☐	1. نعم	**3**
0	2. No	☒	2. كلا	0
	If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient: only 4 chairs available in the waiting area		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"/ 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	☐	1. نعم	3
0	2. No	☒	2. لا	0
	If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient: No clear signage for the type of services/products.		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية/ وأوصف 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	☐	• لا ترحيب / تعرف	0
1	• Greeted within 10 minutes of entering	☐	• الترحيب خلال 10 دقائق من دخول العميل	1
2	• Greeted within 5 minutes of entering	☒	• الترحيب خلال 5 دقائق من دخول العميل	2
3	• Immediately greeted on entering	☐	• الترحيب فور دخول العميل	3
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	☐	• 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	☒	• 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	☒	1. نعم، لقد قام الموظف بذلك	3
0	2. No, staff did not do this	☐	2. كلا، لم يقم الموظف بذلك	0
d. Was the Mystery Shopper redirected on the basis of his / her needs?			ث. هل تم اعادة توجيه المتسوق الخفي بناء على احتياجاته/احتياجاتها؟	
3	1. Yes, he / she was redirected on the basis of his / her needs	☒	1.نعم، لقد تم اعادة توجيه العميل(ة) الى احتياجاته/احتياجاتها	3
3	2. (OR) The first staff member encountered probed the nature of visit and assister him / her	☐	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	☐	3. كلا، لم يتم اعادة 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**	☐	• كلا، لم يكن الموظف لبق على الاطلاق	0
1	• Yes, the staff were **quite / reasonably courteous**	☐	• نعم، لقد تحلى الموظف بلباقة مقبولة/ جيدة	1
2	• Yes, the staff were **courteous**	☐	• نعم، لقد كان الموظف لبق	2
3	• Yes, the staff were **very courteous**	☒	• 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**	☐	• كلا، لم يظهر الموظف اصغاء ايجابي	0
1	• Yes, the staff **listened quite / reasonably actively**	☐	• نعم، لقد اصغى الموظف بطريقة مقبولة/ جيدة ايجابياً	1
2	• Yes, the staff **listened actively**	☐	• نعم، لقد اصغى الموظف ايجابيا	2
3	• Yes, the staff **listened very actively**	☒	• 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**	☐	• كلا لم يظهر الموظف **على أنه واثق من نفسه**	0
1	• Yes, the staff **appeared quite / reasonably confident**	☐	• نعم، ظهر الموظف **على أنه واثق من نفسه بشكل معتدل**	1
2	• Yes, the staff **appeared confident**	☐	• نعم، ظهر الموظف **على أنه واثق من نفسه**	2
3	• Yes, the staff **appeared very confident**	☒	• 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		قدرة الموظفين	6.1
a.	Did the staff frequently probe the nature of the customer's needs?		أ. هل قام الموظف بالإستفسار عن طبيعة إحتياجات الزبون بشكل متكرر؟	
3	1. Yes	☐	1. نعم	3
0	2. No	☒	2. كلا	0
	If 'No', please specify your comments: didn't probe the nature of the customers needs.		إذا "كلا"، رجاءً قم بإيضاح رأيك:	
b.	Did the staff actively attempt to anticipate customer needs?		ب. هل قام الموظف بمحاولة فعالة لإستباق إحتياجات الزبون؟	
3	1. Yes	☒	1. نعم	3
0	2. No	☐	2. كلا	0
	If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاءً قم بإيضاح رأيك:	
c.	Were the staff able to cater to the needs of the customer without seeking the help of a colleague?		ت. هل استطاع الموظف تلبية إحتياجات الزبون من دون طلب مساعدة أحد الزملاء؟	
3	1. Yes	☒	1. نعم	3
0	2. No	☐	2. كلا	0
	If 'No', please specify your comments: **INT: IF the Answer is YES , so the answer for Q D should be Not Applicable**		إذا "كلا"، رجاءً قم بإيضاح رأيك: **اذا كان الجواب نعم في هذا السؤال، الرجاء الاجابة ب"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	☐	1. نعم	3
0	2. No	☐	2. كلا	0
3	3- Not Applicable	☒	3. لا ينطبق	3
	If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاءً 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 "الإنتظار من أجل التأكد مرة ثانية عبر النظام/ أحد الزملاء"؟	
3	1. Yes	☐	1. نعم	3
0	2. No	☐	2. كلا	0
3	Not Applicable	☒	لا ينطبق	3
	If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاءً قم بإيضاح رأيك:	

6.2 Product Knowledge and Cross Selling			المعرفة المتعلقة بالمنتج والبيع الإضافي 6.2
a. Overall, was the staff well-informed on Bank Dhofar's product and services?			أ. بشكلٍ عام، هل كان لدى الموظف معلومات معمقة متعلقة بمنتجات وخدمات بنك ظفار؟
0	• Not at all informed	☐	• ليس لديه معلومات على الإطلاق 0
1	• Well informed on at **least a quarter / a few** of the products and services discussed	☐	• يعلم على الأقل عن **ربع/ القليل** من المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها 1
2	• Well informed on **at least half** of the products and services discussed	☐	• يعلم على الأقل عن **نصف** المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها 2
3	• Well informed on at **least three-quarters or more** of the products and services discussed	☒	• يعلم على الأقل **ثلاثة أرباع أو أكثر** من المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها 3
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 ب"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	☐	• **لا يعلم** على الإطلاق 0
1	• Well informed on **at least a quarter / a few of the products and services** discussed	☐	• يعلم على الأقل عن **ربع/ القليل** من المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها 1
2	• Well informed on **at least half of the products and services** discussed	☐	• يعلم على الأقل عن **نصف** المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها 2
3	• Well informed on **at least three quarters or more of the products and services** discussed	☒	• يعلم على الأقل **ثلاثة أرباع أو أكثر** عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها 3
c. Did the staff attempt to "cross-sell" other products and services?			ت. هل قام الموظف بمحاولة للقيام ب "البيع الإضافي " لمنتجات وخدمات أخرى؟
0	• No cross selling at all	☒	• لم يقم بعملية البيع الإضافي على الإطلاق 0
1	• Cross-selling **after a lot of prompting**	☐	• قام بعملية البيع الإضافي **بعد الكثير من الإستسفارات** 1
2	• Cross-selling **after a little / some prompting**	☐	• قام بعملية البيع الإضافي **بعد القليل من الإستسفارات** 2
3	• **Immediate** cross-selling attempt	☐	• قام بمحاولة البيع الإضافي **على الفور** 3
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	☐	1. نعم 3
0	2. No	☒	2. كلا 0
	If 'No', please specify your comments: didn't compare with the competitors		إذا "كلا"، رجاءً 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	☐	• **لا معلومات** على الإطلاق	0
1	• Information provided on at **least a quarter / a few of the products and services** discussed	☐	• 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	☐	• 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	☒	• 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	☐	• **لا معلومات** على الإطلاق	0
1	• Information provided on at **least a quarter / a few of the products and services** discussed	☐	• 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	☐	• 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	☐	• 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	☒	1. نعم	3
0	2. No	☐	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	☐	• أكثر من 15 دقيقة	0
1	• 5-10 minutes	☐	• 5-10 دقائق	1
2	• 3-5 minutes	☒	• 3-5 دقائق	2
3	• Under 3 minutes	☐	• أقل من ثلاث دقائق	3
b. Did the customer feel like the queuing system (numbering system) functioned properly?			ب. هل شعر الزبون بأن نظام الإنتظار(نظام الارقام) في الصف يعمل بشكل صحيح؟	
0	• Queuing system (numbering system) **did not function** at all	☐	• إن نظام الإنتظار (الارقام) في الصف **لا يعمل على الإطلاق**	0
1	• Queuing system (numbering system) functioned, but it **worked with a few impediments**	☐	• إن نظام الإنتظار في الصف (نظام الارقام) **يعمل ولكن مع بعض العوائق**	1
2	• Queuing system (numbering system) functioned **and it worked quite easily and efficiently**	☐	• إن نظام الإنتظار في الصف (نظام الارقام) **يعمل بسهولة وبشكل فعال إلى حد ما**	2
3	• Queuing system (numbering system) functioned **and it worked very easily and efficiently**	☐	• إن نظام الإنتظار في الصف (نظام الارقام) **يعمل بسهولة تامة وبشكل فعال**	3
	• Not applicable (no numbering system)	☒	• 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: 14			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: _____ INT: MENTION PRODUCT / SERVICE ABOVE AND TIME TAKEN TO PROCESS REQUEST. Nature of request: _____ Time taken: _____ (days / weeks) Additional Comments: _____ _____			أ. المنتج/ الخدمة/ الطلبية الأولى: _____ باحث: أذكر المنتج/ الخدمة المذكورة سابقاً مع الوقت المتخذ لإجراء الطلبية. طبيعة الخدمه: _____ الوقت المتخذ: _____(الأيام/ الأسابيع) اقتراحات إضافية: _____ _____	

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

H. Additional Comments on Visit (If any):	د. المقترحات الإضافية المتعلقة بالزيارة: (ان وجدت):

End of the Survey - Thank you very much....
نهاية الاستبيان – شكراً جزيلاً

For Office Use Only	للإستخدام داخل المكتب فقط

G. TOTAL Branch Score

(Total unweighted branch score, summing all sections):

Section	Parameter Under Evaluation	Total Points Scored in this Area:	Total Points Allocated / Parameter
C	Branch Presentation and Customer Facilities		
D	Greeting and Soft Skills of Staff		
E	Staff Capability, Knowledge and Cross-Selling		
F	Timeless		
	TOTAL SCORE		

خ. مجموع نقاط الفرع

(مجموع النقاط غير المرجحة للفرع، جمع كل الأقسام):

القسم	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، ومعرفته وعملية البيع الإضافي		
ح	الوقت		
مجموع النقاط			