

PROJECT: Money

SHOPPER CODE	DATA ENTRY		EDITING		SERIAL NO.
22	Name	Number	Name	Number	1 0 5 8 8

الرقم التسلسلي	الرقم	الاسم	الرقم	الاسم	الرقم	الاسم	رمز المتسوق

A. Details of Call				أ- تفاصيل المكالمات/الاتصال			
1. Name of Bank to which call was made:	Bank Dhofar	☐	بنك ظفار	1. اسم البنك الذي تم الاتصال به:			
	Bank Muscat	☒	بنك مسقط				
	National Bank of Oman	☐	البنك الوطني العماني				
	HSBC-OIB	☐	بنك HSBC-OIB				
	Bank Sohar	☐	بنك صحار				
	Other Bank Specify: _____		بنك آخر، (حدد)				
2. Call Centre Number	24795555			2. رقم مركز الاتصالات:			
3. Date of Call	Date	Month	Year	السنة	اليوم	الشهر	3. يوم الاتصال:
	3 0	0 4	2 0 1 4	2 0 1 3			
4. Start Time to Call	Hours	Minutes	الدقائق	الساعات	4. وقت بدء الاتصال:		
	1 1	0 6					
5. Total Duration Call INT: FROM POINT OF ANSWER BY PHONE BANKING AGENT (PBA), UPTO COMPLETION OF PHONECALL	Hours	Minutes	الدقائق	الساعات	5. مجموع وقت الاتصال: باحث: (من لحظة الإجابة من قبل عميل البنك حتى انتهاء المكالمة)		
	0 0	0 7					
6. Time Slot During which call was made: B INT: SELECT THE RELEVANT TIME-SLOT, ACCEPT SINGLE ANSWER,	06:00-09 am	☐	09:00 - 06:00 في الصباح	6. فترة الوقت الذي حصل فيه الاتصال: باحث: اختر فترة الوقت المناسبة التي جرى خلالها الاتصال. أجب إجابة واحدة			
	09:01-12 am	☒	12:00 - 09:01 في الصباح				
	12:01noon-03pm	☐	03:00 - 12:01 في الظهر				
	3:01-6pm	☐	06:00 - 03:01 في المساء الباكر				
	06:01-9pm	☐	09:00 - 06:01 في المساء				
	09:01-1am	☐	01:00 - 09:01 بعد منتصف الليل				
	1:01-5:59am	☐	5:59 - 01:01 في الصباح الباكر				

B. Purpose of Call			ب. هدف الاتصال		
1. General Enquiry regarding a specific Product / Service	Product Name: Personal Loan	Query Code INT: (Insert from list)	رمز السؤال: باحث: (ادخل من القائمة)	اسم المنتج: _____	1- استفسار عام عن منتج/خدمة محددة
2. Application for a New Product / Service	Product Name: _____	Query Code INT: (Insert from list)	رمز السؤال: باحث: (ادخل من القائمة)	اسم المنتج: _____	2- طلب للحصول على منتج/خدمة جديد
3. Complaints / Grievances	Complaint Code (INSERT FROM LIST)		رمز الشكوى (ادخل من القائمة):	3- شكوى / تظلم	
4. Other	Please Specify Details:		(رجاء حدد التفاصيل):	1. 4- غيرها	

C. Appraisal of Interactive Voice Response (IVR) system:		ت. تقييم نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية (IVR)	
4.1 Appraisal of IVR system:		4.1 تقييم نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية	
1. How would you rate the IVR system in terms of Ease of navigation & user-friendliness?		1. كيف يمكنك ان تقيم نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية من ناحية سهولة التنقل والاستخدام؟	
0	No, the IVR was <u>not at all easy to use</u>	☐	0 كلا، لم يكن نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية <u>على الإطلاق سهل الاستخدام</u>
1	Yes, the IVR was <u>quite/reasonably easy to use</u>	☐	1 نعم، كان نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية <u>الى حد ما/بشكل مقبول سهل الاستخدام</u>
2	Yes, the IVR was <u>easy to use</u>	☒	2 نعم، كان نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية <u>سهل الاستخدام</u>
3	Yes, the IVR was <u>very easy to use</u>	☐	3 نعم، كان نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية <u>سهل جداً في الاستخدام</u>
2. How would you rate the IVR system in terms of clarity of instructions?		2. كيف يمكنك ان تصنف نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية من ناحية وضوح التعليمات؟	
0	No, the instructions were <u>not clear at all</u>	☐	0 كلا، لم تكن التعليمات واضحة <u>على الإطلاق</u>
1	Yes, the instructions were <u>quite/reasonably clear</u>	☐	1 نعم، كانت التعليمات <u>الى حد ما / بشكل مقبول واضحة</u>
2	Yes, the instructions were <u>clear</u>	☒	2 نعم، التعليمات كانت <u>واضحة</u>
3	Yes, the instructions were <u>very clear</u>	☐	3 نعم، التعليمات كانت <u>واضحة جداً</u>
D. Greeting		ث. الترحيب	
5.1 Greeting & Purpose of call		5.1 الترحيب والغرض من الاتصال	
1. Once you selected option '9' on the IVR, ("To speak to a call centre agent, press 9"), how long did it take for you to speak to a PBA? INT: Specify duration in the space provided		60 sec. (Mention seconds or minutes)	1. لدى اختيارك الاحتمال "9" في نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية، ("للتكلم مع موظف مركز الاتصالات / اضغط 9")، كم من الوقت استغرقت للتحدث مع PBA؟ باحث: (حد الوقت في المساحة المعطاة)
INT: Answer this question only if you selected the 'Call back' option via the automated voice service		باحث: (جواب على هذا السؤال فقط في حال اختيارك احتمال "معاودة الاتصال" عبر خدمة الصوت الألي):	
2. Were you called back by a PBA?		2. هل تم إعادة الاتصال بك من قبل PBA؟	
3	Yes	☐	3 نعم
0	No	☐	0 كلا
If 'no', specify any additional comments here: *Note to interviewers: This is not a mandatory field. Please fill in any additional observations, if relevant. Otherwise, leave blank. This applies to this option for all future questions.		إذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا: *ملاحظة للباحثين: إن حقل الإجابة هذا ليس إلزامياً. رجاء، حدد الملاحظات الإضافية ذات الصلة. وإلا اترك الإجابة فارغة. هذا ينطبق على كل الخيارات المتعلقة بالإجابات التالية.	
3	N/A	☒	3 لا ينطبق
3. On picking up your call, did the PBA wish you, 'Good morning/ afternoon/ evening'?		3. لدى رفعك السماعة، هل قام ال PBA بتمني لك، "صباح الخير/مساء الخير؟"	
3	Yes	☒	3 نعم
0	No	☐	0 كلا
If 'no', specify any additional comments here:		إذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا:	
4. Did the PBA greet you in the same language you selected through the IVR system?		4. هل رحب بك ال PBA بنفس اللغة التي اخترتها في نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية؟	
3	Yes	☒	3 نعم
0	No	☐	0 كلا
If 'no', specify any additional comments here:		إذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا:	

D. Greeting		ث. الترحيب	
5.1 Greeting & Purpose of call		5.1 الترحيب والغرض من الاتصال	
5. Rate the PBA's greeting on his/her level of courteousness:		5. قيم ترحيب ال PBA وفقاً لمستوى اللباقة لديه (1):	
0	No, the PBA was not at all courteous	☐	0 كلا، لم يكن ال PBA لبق على الإطلاق
1	Yes, the PBA was quite/reasonably courteous	☐	1 نعم، كان ال PBA لبق الى حد ما / بشكل مقبول
2	Yes, the PBA was courteous	☒	2 نعم، كان ال PBA لبق
3	Yes, the PBA was very courteous	☐	3 نعم، كان ال PBA لبق جداً
6. Rate the PBA's greeting on his/her clarity & pace of speech:		6. قيم ترحيب ال PBA وفقاً لوضوح كلامه ووتيرته (1):	
0	No, the PBA did not speak clearly & steadily	☐	0 كلا، لم يتكلم ال PBA بوضوح وإعتدال
1	Yes, the PBA spoke quite clearly & steadily	☐	1 نعم، يتكلم ال PBA الى حد ما / بشكل مقبول بوضوح وإعتدال
2	Yes, the PBA spoke clearly & steadily	☒	2 نعم، تكلم ال PBA بوضوح وإعتدال
3	Yes, the PBA spoke very clearly & steadily	☐	3 نعم، تكلم ال PBA بشكل واضح جداً وإعتدال
7. Did the PBA introduce himself/herself by name?		7. هل عرّف ال BPA عن نفسه (1) بالاسم؟	
3	Yes	☒	3 نعم
0	No	☐	0 كلا
If 'no', specify any additional comments here:		إذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا:	
8. Did the PBA then enquire after the purpose of your call?		8. هل قام ال BPA من بعد ذلك بالاستفسار عن غرض اتصالك؟	
3	Yes	☒	3 نعم
0	No	☐	0 كلا
If 'no', specify any additional comments here:		إذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا:	
INT: <Answer this question only if the Mystery Shopper is calling as an existing customer>		باحث: (جواب على هذا السؤال فقط في حال كان المتسوق السري يتصل كزبون حقيقي)	
9. Did PBA ask for customer details for the purpose of verification?		9. هل سأل ال PBA عن التفاصيل المرتبطة بالزبون بغرض التأكد؟	
3	Yes	☒	3 نعم
0	No	☐	0 كلا
NA Not Applicable (N/A)		لا ينطبق	
10. Did the PBA proceed to listen to (or probe for) the customer's query/grievance/complaint?		10. هل تابع ال PBA الاستماع (او الاستفسار عن) الى تساؤل/ تظلم/ شكوى الزبون؟	
0	No, the PBA did not do this at all	☐	0 كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق
1	Yes, the PBA did this to some extent	☒	1 نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ما
2	Yes, the PBA did this	☐	2 نعم، لقد فعل ذلك ال PBA
3	Yes, the PBA did this a lot	☐	3 نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً
E. Soft Skills & Telephony Skills		ج. المهارات الشخصية ومهارات الاتصالات الهاتفية	
6.1 Hold Procedure		6.1 اجراءات الانتظار	
1. Did the PBA ask, "May I put you on hold briefly, while I get the required information?" prior to putting you on hold?		1. هل سأل ال PBA "هل يمكنني ان اتركك تنتظر قليلاً، في حين اكون قد حصلت على المعلومات المطلوبة؟" قبل وضعك في حالة الانتظار؟	
3	Yes	☒	3 نعم

E. Soft Skills & Telephony Skills			ج. المهارات الشخصية ومهارات الاتصالات الهاتفية	
0	No	☐	كلا	0
If 'no', specify any additional comments here:			إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية هنا:	
NA	Not Applicable (N/A)	☐	لا ينطبق	لا ينطبق
2.	Did the PBA speak with anybody else prior to placing you on hold?		2. هل تكلم ال PBA مع شخص آخر قبل وضعك في حالة الانتظار؟	
0	Yes	☐	نعم	0
3	No	☒	كلا	3
If 'no', specify any additional comments here:			إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية هنا:	
NA	Not Applicable (N/A)	☐	لا ينطبق	لا ينطبق
INT: Answer this question only if the PBA kept you on hold for over 60 seconds			باحث: (جواب على هذا السؤال فقط في حال تركك ال PBA تنتظر أكثر من 60 ثانية)	
3.	Did the PBA inform you that he/she needs more time and apologize for the same?		3. هل أعلمك ال PBA انه يريد/تريد المزيد من الوقت واعتذر عن ذلك الامر؟	
3	Yes	☐	نعم	3
0	No	☐	كلا	0
If 'no', specify any additional comments here:			إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية هنا:	
NA	Not Applicable (N/A)	☒	لا ينطبق	لا ينطبق
6.2 PBA Attributes				
1. Select 'yes' or 'no' based on whether the PBA fulfilled each of these attributes:			1. اختر "نعم" أو "كلا" في حال تطابق ال PBA مع كل من هذه السمات:	
1) Active listening skills:			1. مهارات الاستماع النشط	
0	No, the PBA did not have this attribute at all	☐	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق	0
1	Yes, the PBA had this attribute to some extent	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ما	1
2	Yes, the PBA had this attribute	☒	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA had this attribute a great deal	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً	3
2) Effective questioning skills:			2. مهارات الاستجواب الفعال	
0	No, the PBA did not have this attribute at all	☐	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق	0
1	Yes, the PBA had this attribute to some extent	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ما	1
2	Yes, the PBA had this attribute	☒	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA had this attribute a great deal	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً	3
3) Confident:			3. واثق	
0	No, the PBA did not have this attribute at all	☐	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق	0
1	Yes, the PBA had this attribute to some extent	☒	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ما	1
2	Yes, the PBA had this attribute	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA had this attribute a great deal	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً	3
4) Professional:			4. محترف	
0	No, the PBA did not have this attribute at all	☐	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق	0
1	Yes, the PBA had this attribute to some extent	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ما	1
2	Yes, the PBA had this attribute	☒	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2

E. Soft Skills & Telephony Skills			ج. المهارات الشخصية ومهارات الاتصالات الهاتفية	
3	Yes, the PBA had this attribute a great deal	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً	3
5) Friendly:			5. ودود	
0	No, the PBA did not have this attribute at all	☐	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق	0
1	Yes, the PBA had this attribute to some extent	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ما	1
2	Yes, the PBA had this attribute	☒	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA had this attribute a great deal	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً	3
6) Used simple language & phrases:			6. استعمل كلمات وجمل بسيطة	
0	No, the PBA did not do this at all	☐	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق	0
1	Yes, the PBA did this to some extent	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ما	1
2	Yes, the PBA did this	☒	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA did this a lot	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً	3
7) Overall, maintained a positive, friendly & enthusiastic attitude:			7. يحافظ على إداء ايجابي بشكل عام، أي إداء ودي وحماسي:	
0	No, the PBA did not do this at all	☐	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق	0
1	Yes, the PBA did this to some extent	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ما	1
2	Yes, the PBA did this	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA did this a lot	☒	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً	3

8) Used positive language:			8. يستعمل لغة ايجابية	
0	No, the PBA did not do this at all	☐	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق	0
1	Yes, the PBA did this to some extent	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ما	1
2	Yes, the PBA did this	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA did this a lot	☒	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً	3
9) Overall, Was 'Customer Friendly':			9. بشكل عام، كان ودوداً مع الزبون:	
0	No, the PBA did not do this at all	☐	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق	0
1	Yes, the PBA did this to some extent	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ما	1
2	Yes, the PBA did this	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA did this a lot	☒	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً	3

1. Overall, rate the PBA on:	Very Poor	Poor	Average	Good	Very Good	بداً	جيداً	متوسط	ضعيف	ضعيف جداً	1. بشكل عام، قيم ال PBA فيما يخص: (أ) الترحيب: باحث: (ضع دائرة على الرقم المناسب من 1 الى 5 لكل صفة، وفقاً لتطبيقها)
A) <u>Greeting:</u> <u>INT: Circle a number from 1-5 for each attribute, as relevant</u>	<u>1</u> ☐	<u>2</u> ☐	<u>3</u> ☐	<u>4</u> ☒	<u>5</u> ☐	<u>5</u> ☐	<u>4</u> ☐	<u>3</u> ☐	<u>2</u> ☐	<u>1</u> ☐	
B) <u>Extent of Customer Focus & Friendliness:</u>	<u>1</u> ☐	<u>2</u> ☐	<u>3</u> ☐	<u>4</u> ☒	<u>5</u> ☐	<u>5</u> ☐	<u>4</u> ☐	<u>3</u> ☐	<u>2</u> ☐	<u>1</u> ☐	(ب) مدى الاهتمام بالزبون والودية:
C) <u>Soft Skills & Telephony Skills</u>	<u>1</u> ☐	<u>2</u> ☐	<u>3</u> ☐	<u>4</u> ☒	<u>5</u> ☐	<u>5</u> ☐	<u>4</u> ☐	<u>3</u> ☐	<u>2</u> ☐	<u>1</u> ☐	(ت) المهارات الخفيفة ومهارات التكم على الهاتف

F. Answer this segment if:		ح. (يتم الإجابة على هذا الجزء في حال كان "III-هدف الاتصال":	
A) Application for a new product/service:		1- طلب منتج أو خدمة جديدة	
b) General enquiry relating to a specific product, service and/or facility:		2- استفسار عام متعلق بمنتج أو خدمة أو تسهيل معين.	
c) Other purpose of call		3- غرض آخر من المكالمات	
7.1 Information provided, Product Knowledge & Cross Selling		7.1 المعلومات المقدمة، المعرفة عن المنتج والبيع الإضافي	
1. PBA provided sufficient detail to the customer, with a clear explanation of the requirements/ eligibility criteria/ documentation needed for this particular product/service.		1. لقد أعطى الـ PBA معلومات كافية للزبون، مع شرح واضح عن المتطلبات / المعايير المؤهلة / المستندات اللازمة لهذا المنتج/الخدمة تحديداً.	
0	No, the PBA did <u>not do this at all</u>	☐	0 كلا، لم يفعل الـ PBA ذلك على الإطلاق
1	Yes, the PBA did this <u>to some extent</u>	☐	1 نعم، لقد فعل الـ PBA ذلك الى حد ما
2	Yes, the PBA did this	☒	2 نعم، لقد فعل الـ PBA ذلك
3	Yes, the PBA <u>did this a great deal</u>	☐	3 نعم، لقد فعل الـ PBA ذلك بشكل كبير
2. PBA provided a clear and thorough explanation of the steps that shall follow in terms of:		2. لقد قدم الـ PBA شرح واضح وشامل عن الخطوات التي يجب ان تتبع من حيث:	
1) Process:		(1) سير العملية:	
0	No, the PBA did <u>not do this at all</u>	☐	0 كلا، لم يفعل الـ PBA ذلك على الإطلاق
1	Yes, the PBA did this <u>to some extent</u>	☐	1 نعم، لقد فعل الـ PBA ذلك الى حد ما
2	Yes, the PBA did this	☒	2 نعم، لقد فعل الـ PBA ذلك
3	Yes, the PBA <u>did this a great deal</u>	☐	3 نعم، لقد فعل الـ PBA ذلك بشكل كبير
2) Time taken:		(2) الوقت المستغرق:	
0	No, the PBA did <u>not do this at all</u>	☐	0 كلا، لم يفعل الـ PBA ذلك على الإطلاق
1	Yes, the PBA did this <u>to some extent</u>	☒	1 نعم، لقد فعل الـ PBA ذلك الى حد ما
2	Yes, the PBA did this	☐	2 نعم، لقد فعل الـ PBA ذلك
3	Yes, the PBA <u>did this a great deal</u>	☐	3 نعم، لقد فعل الـ PBA ذلك بشكل كبير
3) Requirements (such as documentation):		(3) متطلبات (مثل المستندات):	
0	No, the PBA did <u>not do this at all</u>	☐	0 كلا، لم يفعل الـ PBA ذلك على الإطلاق
1	Yes, the PBA did this <u>to some extent</u>	☐	1 نعم، لقد فعل الـ PBA ذلك الى حد ما
2	Yes, the PBA did this	☒	2 نعم، لقد فعل الـ PBA ذلك
3	Yes, the PBA <u>did this a great deal</u>	☐	3 نعم، لقد فعل الـ PBA ذلك بشكل كبير
3. The PBA was able to clarify any questions the customer had:		3. لقد كان الـ PBA قادر على توضيح اي من الاسئلة التي طرحها الزبون:	
0	No, the PBA was <u>unable to do this</u>	☐	0 كلا، لم يستطع الـ PBA فعل ذلك
1	Yes, the PBA was <u>somewhat able to do this</u>	☐	1 نعم، لقد استطاع الـ PBA فعل ذلك الى حد ما
2	Yes, the PBA <u>was able to do this</u>	☒	2 نعم، لقد استطاع الـ PBA فعل ذلك
3	Yes, the PBA <u>was very able to do this</u>	☐	3 نعم، لقد استطاع الـ PBA فعل ذلك بشكل كبير
N/A	Not applicable (Interviewers: Choose this option only if no	☐	لا ينطبق (الباحثون: اختر هذا الخيار فقط في حال لم يتم طرح الأسئلة)

questions were posed)			
4. The PBA was able to explain the points of differentiation and comparative advantage of the product/service (Versus offerings of local competing banks):			4. لقد استطاع ال PBA ان يشرح الصفات التي تميز وتفضل المنتج/ الخدمة (مقابل العروض التي تقدمها البنوك المحلية المنافسة):
0	No, the PBA was <u>unable to do this</u>	☒	0 كلا، لم يستطع ال PBA فعل ذلك
1	Yes, the PBA was <u>somewhat able to do this</u>	☐	1 نعم، لقد استطاع ال PBA فعل ذلك الى حد ما
2	Yes, the PBA was <u>able to do this</u>	☐	2 نعم، لقد استطاع ال PBA فعل ذلك
3	Yes, the PBA was <u>very able to do this</u>	☐	3 نعم، لقد استطاع ال PBA فعل ذلك بشكل كبير
N/A	Not applicable (Interviewers: Choose this option only if asking about a specific product/service)	☐	لا ينطبق (الباحثون: اختر هذا الخيار فقط في حال سأل عن منتج/خدمة معينة)
5. Please rate the PBA on each of these attributes:			5. رجاء ، قيم ال PBA وفقاً لكل سمة من هذه السمات:
1) <u>Effort to fulfill the purpose for which the call was made:</u>			(1) بذل الجهد لتحقيق الغرض من وراء الاتصال:
0	No, the PBA <u>did not make this effort/possess this attribute at all</u>	☐	0 كلا، لم يقم ال PBA بهذا الجهد / لا يمتلك هذه السمة على الإطلاق
1	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute <u>to some extent</u>	☐	1 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة الى حد ما
2	Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this attribute</u>	☒	2 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة
3	Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this attribute a great deal</u>	☐	3 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة بشكل كبير
2) <u>Extent of product/service knowledge:</u>			(2) مدى المعرفة بالمنتج / الخدمة:
0	No, the PBA <u>did not make this effort/possess this attribute at all</u>	☐	0 كلا، لم يقم ال PBA بهذا الجهد / لا يمتلك هذه السمة على الإطلاق
1	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute <u>to some extent</u>	☒	1 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة الى حد ما
2	Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this attribute</u>	☐	2 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة
3	Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this attribute a great deal</u>	☐	3 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة بشكل كبير
3) <u>Cross-Selling effort/attempt made:</u>			(3) الجهد المبذول او المحاولة المبذولة من اجل البيع الاضافي:
0	No, the PBA <u>did not make this effort/possess this attribute at all</u>	☒	0 كلا، لم يقم ال PBA بهذا الجهد / لا يمتلك هذه السمة على الإطلاق
1	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute <u>to some extent</u>	☐	1 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة الى حد ما
2	Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this attribute</u>	☐	2 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة
3	Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this attribute a great deal</u>	☐	3 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة بشكل كبير
N/A	Not Applicable (Interviewers: tick this option only if cross selling was not possible due to the nature of your inquiry)	☐	لا ينطبق (الباحثون: قم بوضع علامة على هذا الاحتمال فقط في حال لم يكن ال cross selling ممكناً بسبب طبيعة سؤالك)
4) <u>Provision of adequate explanation in response to questions posed</u>			(4) تقديم الشرح الوافي ردا على الأسئلة المطروحة
0	No, the PBA <u>did not make this effort/possess this attribute at all</u>	☐	0 كلا، لم يقم ال PBA بهذا الجهد / لا يمتلك هذه السمة على الإطلاق

1	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute <u>to some extent</u>	☐	نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة <u>إلى حد ما</u>	1
2	Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this attribute</u>	☐	نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة	2
3	Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this attribute a great deal</u>	☒	نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة <u>بشكل كبير</u>	3
N/A	<u>Not Applicable</u> (Interviewers: tick this option only if no further questions were posed)	☐	لا ينطبق (الباحثون: ضع علامة على هذا الخيار فقط في حال لم يكن هناك طرح أسئلة إضافية)	لا ينطبق

2. Overall, rate the PBA on: A) <u>Product knowledge & information/assistance provided:</u> INT: Circle a number from 1-5 for each attribute, as relevant	Very Poor	Poor	Average	Good	Very Good	1	2	3	4	5	5	4	3	2	1	بشكل عام، قيم ال PBA فيما يتعلق بـ: (أ) المعرفة بالمنتجات/المعلومات المتعلقة بها والمساعدة التي يقدمها: باحث: (ضع دائرة على الرقم المناسب من 1 إلى 5 لكل صفة، وفقا لتطابقها)
B) <u>Cross Selling:</u>	1	2	3	4	5	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	ب) Cross Selling:

(Interviewers: Please skip Part B/Cross Selling, if not applicable. Example: Interviewer posed very basic query about opening a current account and there was no scope/almost no scope for cross selling)

(الباحثون: رجاء لا تطرح القسم ب/Cross Selling، إذا لا ينطبق. مثلا: قام الباحث بطرح سؤال يدهي جدا حول فتح حساب جاري ولم يكن هناك مجال/لم يكن هناك مجال إلى حد ما لل Cross Selling)

G. Answer this segment if the 'Purpose of Call' was to express customer Complaints/Grievances:		خ. أجب على هذا الجزء إذا "الغرض من الاتصال" كان خاص بشكاوي/تظلمات الزبائن	
8.1 Complaints & Grievances		8.1 الشكاوى والتظلمات	
1. PBA demonstrated active listening skills when the customer was relaying his/her complaint:		1. أظهر ال PBA مهارات الاستماع النشط عندما كان الزبون يذكر شكواه/ا:	
3	Yes	☐	نعم
0	No	☐	كلا
If 'no', specify any additional comments here:		إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية هنا:	
2. PBA made a concerted effort to understand the complaint/grievance:		2. لقد قام ال PBA بجهد كافى لفهم الشكوى/التظلم	
3	Yes	☐	نعم
0	No	☐	كلا
If 'no', specify any additional comments here:		إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية هنا:	
3. The PBA clearly explained each of the following to the customer: INT: <Select either yes or no for each of the focus areas>		3. لقد شرح ال PBA بوضوح كل من التالي للزبون: باحث: (اختر احدى الحالتين نعم او كلا لكل من النقاط التي تم التركيز عليها)	
1) <u>Complaint Resolution Process:</u>		1) <u>عملية حل/معالجة الشكوى</u>	
3	Yes	☐	نعم
0	No	☐	كلا
If 'no', specify any additional comments here:		إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية هنا:	
2) <u>Time taken for resolution</u>		2) <u>الوقت المستغرق لحل / معالجة الشكوى</u>	
3	Yes	☐	نعم

0	No	☐	كلا	0
If 'no', specify any additional comments here:			إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية هنا:	
4.	The PBA possessed adequate knowledge of the complaint resolution process:		4. لقد كان ال PBA يمتلك المعرفة لعملية حل/معالجة الشكوى:	
0	No, the PBA <u>did not possess any knowledge</u>	☐	كلا، لا يمتلك ال PBA أي معرفة	0
1	Yes, the PBA possessed <u>a little knowledge</u>	☐	نعم، يمتلك ال PBA معرفة قليلة	1
2	Yes, the PBA <u>possessed knowledge</u>	☐	نعم، يمتلك ال PBA معرفة	2
3	Yes, the PBA <u>possessed a great deal of knowledge</u>	☐	نعم، يمتلك ال PBA قدر كبير من المعرفة	3

5. Please rate the PBA on each of these attributes, on a scale of 1-5:						5. رجاء، قيم ال PBA وفقاً للسمات التالية على معيار من 1 إلى 5: باحث: (ضع دائرة حول رقم من 1-5 لكل صفة من الصفات التالية وفقاً لتطابقها)					
INT: Circle a number from 1-5 for each attribute, as relevant											
	Very Poor	Poor	Average	Good	Very Good	أبداً	قليل	متوسط	كثير	أبداً	
1) Overall customer experience for complaint resolution:	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	5 ☐	4 ☐	3 ☐	2 ☐	1 ☐	1) خبرة الموظف في معالجة شكاوى العملاء
2) Extent of PBA knowledge on resolution process:	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	5 ☐	4 ☐	3 ☐	2 ☐	1 ☐	2) مدى معرفة ال PBA ب عملية المعالجة:
3) Effort made to provide full & additional information:	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	5 ☐	4 ☐	3 ☐	2 ☐	1 ☐	3) الجهد المبذول لاعطاء معلومات إضافية وشاملة

H. Call Closing:						د. انتهاء الاتصال/المكالمة:					
C) PBA asked if he/she could <u>offer further assistance to the customer</u> :						ت) سأل ال PBA ما إذا كان / كانت من الممكن تقديم مساعدة إضافية للزبون:					
3	Yes	☒				3	نعم				
0	No	☐				0	كلا				
C) PBA <u>thanked the customer</u> and said goodbye:						ث) لقد شكر ال PBA الزبون وقال الى اللقاء:					
3	Yes	☒				3	نعم				
0	No	☐				0	كلا				
E) The PBA <u>attempted to acquire follow-up information</u> from the customer:						ح) حاول ال PBA الحصول على معلومات للمتابعة مع الزبون:					
3	Yes	☒				3	نعم				
0	No	☐				0	كلا				
F) Overall, rate the PBA on Call closing:	Very Poor	Poor	Average	Good	Very Good	أبداً	قليل	متوسط	كثير	أبداً	غ) بشكل عام، قيم ال PBA على انتهاء الاتصال: باحث: (ضع دائرة على الرقم المناسب من 1 إلى 5) وفقاً لتطابقها
INT: Circle a number from 1-5 for each attribute, as relevant	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☒	5 ☐	5 ☐	4 ☐	3 ☐	2 ☐	1 ☐	

For Office Use Only

للاستخدام داخل المكتب فقط

I. TOTAL Branch Score

Section	Parameter Under Evaluation	Total Points Scored in this Area:	Total Points Allocated / Parameter
C	Appraisal of interactive voice response (IVR)		
D	Greeting		
E	Soft skills & Telephony skills		
F	Other questions		
G	Questions related to complaints/ Grievances		
H	Call closing		
TOTAL SCORE			

ر. مجموع النقاط

القسم	العامل الذي يتم اختباره	مجموع النقاط المسجلة في القسم:	مجموع النقاط المخصصة/ العامل
ت	تقييم الاستجابة الصوتية التفاعلية		
ث	التحية		
ج	المهارات الشخصية و مهارات الاتصالات الهاتفية		
ح	أسئلة أخرى		
خ	اسئلة متعلقة بالشكاوى و التظلمات		
د	انتهاء الاتصال		
مجموع النقاط			