PROJECT: Money

SHOPPER CODE	1	DAT	A ENTRY			—		EDIT	IING		. +				,			SR.	*
34	Name Na S	4		Nun	ber	Nai	me		+	Numi	ber	Nam	1e		1 -1	Number	<u>, </u>	-39 &	λĥ
الرقم التسلسلي	100.2	7						لندقيق			$\overline{}$. •	1	<u>ا با</u> خال اله	<u> </u>	1 :	مر المتسر	_
الرقم المستسي	ارقم	ļ		الاسم		قم			· اسم	y 1		رقم				_Y	3	ِمر المسر	ز
l	- 	T									1	, ,		••			7		
A. Deta	ils of Call		*						T							لهُ/الاتصال	المكالم	تفاصيل	-1
			Bank [hofar										 بار	بنك ظغ				
			Bank N	Muscat			\neg					بنك مسقط			1				
			Nation	nal Bar	k of	of Oman			نك الوطني المعاني			البنك ال	1						
 Name of 8 call was m 	Bank to which hade:	h	HSBC-	OIB					\Box				HSB	-		ځ ا	نك الذي ا ل به:	اسم اليا الإكصبا	.1
		}	Bank S	ohar		<u> </u>								<u>۔۔۔۔</u> حار	بنك م				
			Other	Bank S	pec	ify:		_			-	·	(77	ر، (ح	بنك أخ				
2. Call Centr	e Number		24-	791	1 1	<u> </u>										عالات:	كز الاتم	رقم مر	.2
3. Date of Ca	all	ļ	Date	Mor	ith 6		Year		3		المند 1	3	سهر	11	اليوم		ئصىال:	يوم الا	.3
4. Start Time	e to Call		Hou	irs O		Min 3	utes \	•		ق	الْدَقَادَ		•	- أعاث 	الـ	ال:	ء الاتصد	رق ت بد	.4
5. Total Dura			Hou	ırs		Min	utes	;		ق	الْدَقَادُ		,	سا عات	ال			مجعو	
	T OF ANSWER KING AGENT	BY	0	0		۱٥	6										لحظة الا. صيل البنا	ىك: (من قال	ا باد
(PBA), UPTO OF PHONEC	COMPLETION)		٠	9										مين البيا و المكالما		
	,		06:00-	09 am				T [╗		باح	, الص	:09 في	:00 -	06:00				\neg
			09:01-	12 am				– [A		ساح	, الص	12:1 فو	00 –	09:01	1,			
	During which	h	12:01r	noon-C	3pm	1			Ì		هيرة	, الظ	:03 فو	00 –	12:01			فيه الأث	.6
call was m B INT: SELECT			3:01-6	pm] [اکر	ساء الي	ي الم	06:0 ف	00 – 0	03:01		فترة الوأ مبة التى	ئٹ: اختر العناء	بلد
	TIME-SLOT, NGLE ANSWE	R.	06:01-	9pm		•] [ساء	ي الم	09:0 ف	00 – 0	06:01		با الانصار	خلاله	
			09:01-	1am		•		<u> </u>		الليل	تصف	عدمد	01:00 ب	0 - 0	09:01	1	واحدة	اجابة	
			1:01-5	:59am	l					کر	باح البا	, الصا	5:5 في	9 – (01:01				
				· ·				•								· 			_
B. Purp	ose of Cal	<u> </u>								h h	1.	_			1		لاتصال	. هدف	ب,
1. General E		P	roduct	Name	: .	Query	/ Cod	le	:(:	السوال	رمر 	:(المنتج)	(اسم	عن	عام	ستفسار	١ .	
Product /	a specific Service	Ŋο	oc (ملكك	de	INT: (i		- 1		(الخا لقمة)	باحث: اا	-			عل ا	عام ة محند(ة)	-		
2 Applicati	on for a	+	<i>y</i> ()	****		Query				السوال		+							_
2. Application New Processing Processing New Processing Processing New Processing Proces		P	roduct	Name					_	_		:	المنتج)	(اسم		سول على	طلب للحم	-2	
Service		-				INT: (رانجر قائمة)	باحث: الا	-			'	هَ جَديِد (ة)			
3. Complaint	s /	С	omplai			NSERT	FRO	и	:(Â	القائم	خل من	ر (اد	الشكوء	رمز		·			\neg
Grievance				LI	ST) 		_		_				-			تظلم	لگاري /	-3	
4. Other			Please Specify Details:				(رجاء حدد التقاصيل):			-		la_	4-غير	.1					
- DE - 1	DF - modfrid													_					

C . ,	Appraisal of Interactive Voice Respo	onse (IVR)		(IV	اعلية (R	قييم نظام الاستجابة الصوتية النف	ت. ن
	tem:	·		r		The state for the first and the state of	
	Appraisal of IVR system:					قييم نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية	_
1.	How would you rate the IVR system in term Ease of navigation & user-friendliness?	ms of				كيف يمكنك ان تقيم نظام الاستجابة الصو سهولة التنقل والاستخدام؟	.1
0	No, the IVR was not at all easy to use					كلا، لم يكن نظام الاستجابة الصوتية الت الاستخدام	0
1	Yes, the IVR was quite/reasonably easy to	<u>use</u>		ماليشكل مقبول	علية الورحا	نعم، كان نظام الاستجابة الصوتية التفاء سهل الاستخدام	1
2	Yes, the IVR was easy to use	_		لاستخدام	طية سيهل ا	نعم، كان نضام الاستجابة الصوتية التفاء	2
3	Yes, the IVR was <u>very easy to use</u>		凶	دأ في الاستخدام	علية سهل	نعم، كان نضام الاستجابة الصوتية التفاء	3
2.	How would you rate the IVR system in ter clarity of instructions?	ms of		اعلية من ناحية	لصوتية الذ	كيف يمكنك ان تصنف نظام الاستجابة اا وضوح التعليمات؟	.2
0	No, the instructions were not clear at all			لملاق	كلا، لم تكن التعليمات واضحة على الإه	0	
1	Yes, the instructions were quite/reasonabl	y clear		نبحة ا	مقبول وا	نعم، كانت التعليمات الى حد ما / بشكل	1
2	Yes, the instructions were <u>clear</u>				نعم، التعليمات كانت واضحة	2	
3	Yes, the instructions were <u>very_clear</u>	X			نعم، التعليمات كانت واضعة جدا	3	
D.	Greeting						ث التر
5.1	Greeting & Purpose of call					حيب والغرض من الاتصال	5.1 الت
1.	Once you selected option '9' on the IVR,	4			، اختيارك الأحتمال "9" في نظام الاسد		
	("To speak to a call centre agent, press	(Mentio	<u>n</u>			ـوتية التفاعليـة ، ("للـتكلم مــع موظـف مر	
	9"), how long did it take for you to speak	seconds	or	حدد الثواني أو	_فت ا	سالات / اضغط 9")، كم من الوقت استغر . * محمه	
ı	to a PBA? seconds					نٹ مع PBA؟	- 771
		inutas		الْدقائق)		-	
INT	: Specify duration in the space provided	minutes	5)	<u>`</u>		ند الوقَّت في المساحة المعطاة)	باحث: (۵
INT	: Specify duration in the space provided : Answer this question only if you selected the		5)	<u>`</u>	رك احتمار	ند الوقّت في المساحة المعطاة) بلوب على هذا السوال <u>فقط</u> في حال اختيا	باحث: (د باحث: (د
INT	: Specify duration in the space provided : Answer this question only if you selected the ' ion via the automated voice service		5)	<u>`</u>	رك احتمال	ند الوقّت في المساحة المعطاة) بلوب على هذا السوال <u>فقط</u> في حال اختيا تصال" عبر خدمة الصوت الألي):	باحث: (ه باحث: (۱ الا
INT	: Specify duration in the space provided : Answer this question only if you selected the ion via the automated voice service Were you called back by a PBA?		5)	<u>`</u>	رك احتمال	ند الوقّت في المساحة المعطاة) بلوب على هذا السوال <u>فقط</u> في حال اختيا	باحث: (ه باحث: (۱ الا
INT opt 2.	: Specify duration in the space provided : Answer this question only if you selected the finn via the automated voice service Were you called back by a PBA? Yes			"معاودة	رك احتمال	ند الوقّت في المساحة المعطاة) بلوب على هذا السوال فقط في حال اختيا تصال" عبر خدمة الصوت الآلي): تم اعادة الاتصال بك من قبل PBA؟	باحث: (ه باحث: (ه الا 2. هل 3
INT opt 2.	: Specify duration in the space provided : Answer this question only if you selected the fion via the automated voice service Were you called back by a PBA? Yes No	(Call back	5)	"معاودة		ند الوقّت في المساحة المعطاة) بلوب على هذا السؤال فقط في حال اختيا تصال" عبر خدمة الصوت الآلي): تع اعادة الاتصال بك من قبل PBA؟ نعم كلا	باحث: (ه باحث: (ه الا 2. هل 3
INT opt 2.	: Specify duration in the space provided : Answer this question only if you selected the fion via the automated voice service Were you called back by a PBA? Yes No If 'no', specify any additional comments here	'Call back'		"معاودة 	*ملاحظة	ند الوقّت في المساحة المعطاة) بلوب على هذا السؤال فقط في حال اختيا تصال" عبر خدمة الصوت الألي): تم اعادة الاتصال بك من قبل PBA؟ نعم	باحث: (ه باحث: (ه الا 2. هل 3
INT opt 2.	: Specify duration in the space provided : Answer this question only if you selected the fion via the automated voice service Were you called back by a PBA? Yes No If 'no', specify any additional comments here interviewers: This is not a mandatory field. If any additional observations, if relevant, Oth	Call back' e: *Note to Please fill in erwise, leave		"معاودة 	*ملاحظة د الملاحظ	د الوقّت في المساحة المعطاة) خوب على هذا السوال فقط في حال اختيا تصال" عبر خدمة الصوت الآلي): تم اعادة الاتصال بك من قبل PBA؟ نمم كلا ذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا: حقل الإجابة هذا ليس الزاميا. رجاء، حد ذات الصنة. وإلا أترك الإجابة فنرغة. هذ	باحث: (ه باحث: (ه الا 2. هل 3
INT opt 2.	: Specify duration in the space provided : Answer this question only if you selected the fion via the automated voice service Were you called back by a PBA? Yes No If 'no', specify any additional comments here interviewers: This is not a mandatory field. If	Call back' e: *Note to Please fill in erwise, leave		"معاودة 	*ملاحظة د الملاحظ	ند الوقّت في المساحة المعطاة) على هذا السوال فقط في حال اختيا تمال" عبر خدمة الصوت الآلي): تم اعادة الاتصال بك من قبل PBA؟ نعم كلا ذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا: حقل الإجابة هذا نيس الزاميا، رجاء، حد	باحث: (ه باحث: (ه الا 2. هل 3
INT opt 2.	: Specify duration in the space provided : Answer this question only if you selected the fion via the automated voice service Were you called back by a PBA? Yes No If 'no', specify any additional comments here interviewers: This is not a mandatory field. If any additional observations, if relevant, Oth	Call back' e: *Note to Please fill in erwise, leave		"معاودة	*ملاحظة د الملاحظ	د الوقّت في المساحة المعطاة) خوب على هذا السوال فقط في حال اختيا تصال" عبر خدمة الصوت الآلي): تم اعادة الاتصال بك من قبل PBA؟ نمم كلا ذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا: حقل الإجابة هذا ليس الزاميا. رجاء، حد ذات الصنة. وإلا أترك الإجابة فنرغة. هذ	باحث: (د باحث: (د الا 2. هل 0
INT opt 2. 3	: Specify duration in the space provided : Answer this question only if you selected the fion via the automated voice service Were you called back by a PBA? Yes No If 'no', specify any additional comments here interviewers: This is not a mandatory field. If any additional observations, if relevant. Oth blank. This applies to this option for all future. N/A On picking up your call, did the PBA wish your call.	e: *Note to Please fill in erwise, leave re questions.		"معاودة	*ملاحظهٔ د الملاحظ ۱ بنطبق د	ند الوقّت في المساحة المعطاة) خوب على هذا السوال فقط في حال اختيا تصال" عبر خدمة الصوت الآلي): تم اعادة الاتصال بك من قبل PBA؟ نمم كلا اذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا: حقل الإجابة هذا ليس الزاميا. رجاء. حد الخيارات المتعلقة بالإجابات التالية. الخيارات المتعلقة بالإجابات التالية. لا ينطيق	باحث: (د باحث: (د الا 3 0 0
1NT opt 2. 3 0	: Specify duration in the space provided : Answer this question only if you selected the fion via the automated voice service Were you called back by a PBA? Yes No If 'no', specify any additional comments here interviewers: This is not a mandatory field. If any additional observations, if relevant. Oth blank. This applies to this option for all future N/A On picking up your call, did the PBA wish y morning/ afternoon/ evening'?	e: *Note to Please fill in erwise, leave re questions.		المعاودة ال	*ملاحظهٔ د الملاحظ ۱ بنطبق د	ند الوقّت في المساحة المعطاة) الوب على هذا السوال فقط في حال اختيا المسال" عبر خدمة الصوت الألي): الم اعادة الاتصال بك من قبل PBA؟ الم "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا: حقل الإجابة هذا ليس الزاميا، رجاء، حد دات الصلة. والا اترك الإجابة فنرغة. هذا الخيارات المتطقة بالإجابات التالية. لا ينطيق رفعك المماعة، هل قام ال PBAبتمني لك	باحث: (ه باحث: (۱ ۱۷ 3 0 0 3 18 18 18 18
3 0 3 3 3	: Specify duration in the space provided : Answer this question only if you selected the fion via the automated voice service Were you called back by a PBA? Yes No If 'no', specify any additional comments here interviewers: This is not a mandatory field. If any additional observations, if relevant. Oth blank. This applies to this option for all future. N/A On picking up your call, did the PBA wish your call.	e: *Note to Please fill in erwise, leave re questions.		المعاودة ال	*ملاحظهٔ د الملاحظ ۱ بنطبق د	ند الوقّت في المساحة المعطاة) خوب على هذا السوال فقط في حال اختيا تصال" عبر خدمة الصوت الآلي): تم اعادة الاتصال بك من قبل PBA؟ نمم كلا اذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا: حقل الإجابة هذا ليس الزاميا. رجاء. حد الخيارات المتعلقة بالإجابات التالية. الخيارات المتعلقة بالإجابات التالية. لا ينطيق	باحث: (م باحث: (م الا ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع
3 0 3 3 3	: Specify duration in the space provided : Answer this question only if you selected the fion via the automated voice service Were you called back by a PBA? Yes No If 'no', specify any additional comments here interviewers: This is not a mandatory field. If any additional observations, if relevant. Oth blank. This applies to this option for all future N/A On picking up your call, did the PBA wish your picking up your call, did the PBA wish your picking up your call, did the PBA wish your picking up your call, did the PBA wish your picking up your call, did the PBA wish your picking up your call, did the PBA wish your picking up your call, did the PBA wish your picking up your call, did the PBA wish your picking up your call, did the PBA wish your picking up your call, did the PBA wish your picking up your call, did the PBA wish your picking up your call, did the PBA wish your picking up your picking up your call, did the PBA wish your picking up your pic	e: *Note to Please fill in erwise, leave re questions.		المعاودة ال	*ملاحظهٔ د الملاحظ ۱ بنطبق د	ند الوقّت في المساحة المعطاة) الوب على هذا السوال فقط في حال اختيا المسال" عبر خدمة الصوت الألي): الم اعادة الاتصال بك من قبل PBA؟ اذا "كلا"، حدد اى تعلقات اضافية هنا: حقل الإجابة هذا ليس الزاميا. رجاء. حد دات الصلة. والا اترك الإجابة فارغة. هذا الخيارات المتعلقة بالإجابات التالية. رفعك السماعة، هل قام ال PBAبتمني لك	باحث: (ه. الا باحث: (ه. على ا
3 0 3 3 3	: Specify duration in the space provided : Answer this question only if you selected the fion via the automated voice service Were you called back by a PBA? Yes No If 'no', specify any additional comments here interviewers: This is not a mandatory field. If any additional observations, if relevant, Oth blank. This applies to this option for all future N/A On picking up your call, did the PBA wish your morning/ afternoon/ evening'? Yes No If 'no', specify any additional comments here Did the PBA greet you in the same language.	e: *Note to Please fill in erwise, leave re questions. you, 'Good		المعاودة ال	*ملاحظة د الملاحظ ۱ بنطبق ع	ند الوقّت في المساحة المعطاة) الموب على هذا السوال فقط في حال اختيا المسال" عبر خدمة الصوت الألي): الم اعادة الاتصال بك من قبل PBA؟ اذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا: دات الصلة. والا اترك الإجابة فنرغة. هذ الخيارات المتطقة بالإجابت التالية. وفعك السماعة، هل قام ال PBAبتمني نك اخير"؟ رفعك السماعة، هل قام ال PBAبتمني نك كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا: اذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا:	ياحث: (م باحث: (م الا ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع
3 3 3 3 0	: Specify duration in the space provided : Answer this question only if you selected the formula the automated voice service Were you called back by a PBA? Yes No If 'no', specify any additional comments here interviewers: This is not a mandatory field. If any additional observations, if relevant. Oth blank. This applies to this option for all future N/A On picking up your call, did the PBA wish y morning/ afternoon/ evening'? Yes No If 'no', specify any additional comments here Did the PBA greet you in the same language selected through the IVR system?	e: *Note to Please fill in erwise, leave re questions. you, 'Good		المعاودة ال	*ملاحظة د الملاحظ ۱ بنطبق ع	ند الوقّت في المساحة المعطاة) الوب على هذا السوال فقط في حال اختيا المسال" عبر خدمة الصوت الألي): الم اعادة الاتصال بك من قبل PBA؟ اذا "كلا"، حدد اي تعبقات اضافية هنا: دات الصلة. والا اترك الإجابة فارغة. هذا الخيارات المتعلقة بالإجابات التالية. الخيارات المتعلقة بالإجابات التالية. المساء الخير"؟ اذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا: كلا	الاحث: (م الاحث: (م الاحث: (م 3 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
3 0 3 3 0	: Specify duration in the space provided : Answer this question only if you selected the formula the automated voice service Were you called back by a PBA? Yes No If 'no', specify any additional comments here interviewers: This is not a mandatory field. If any additional observations, if relevant. Othe blank. This applies to this option for all future N/A On picking up your call, did the PBA wish yourning/ afternoon/ evening'? Yes No If 'no', specify any additional comments here Did the PBA greet you in the same language selected through the IVR system? Yes	e: *Note to Please fill in erwise, leave re questions. you, 'Good		المعاودة ال	*ملاحظة د الملاحظ ۱ بنطبق ع	ند الوقّت في المساحة المعطاة) الوب على هذا السوال فقط في حال اختيا المسلا" عبر خدمة الصوت الآلي): الم اعادة الاتصال بك من قبل PBA؟ اذا "كلا"، حدد اي تعلقات اضافية هنا: دات الصنة. والا اترك الإجابة فنرغة. هذا ليس الزاميا، رجاء، حد الخيارات المتعلقة بالإجابات التالية. الخيارات المتعلقة بالإجابات التالية. المساء الخير"؟ كلا كلا كلا كلا كلا كلا كلا كل	الاحث: (م باحث: (ا الا ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع ع
3 3 3 3 4,	: Specify duration in the space provided : Answer this question only if you selected the formula the automated voice service Were you called back by a PBA? Yes No If 'no', specify any additional comments here interviewers: This is not a mandatory field. If any additional observations, if relevant. Oth blank. This applies to this option for all future N/A On picking up your call, did the PBA wish y morning/ afternoon/ evening'? Yes No If 'no', specify any additional comments here Did the PBA greet you in the same language selected through the IVR system?	e: *Note to Please fill in erwise, leave re questions. you, 'Good e:		المعاودة ال	*ملاحظة د الملاحظ ۱ بنطبق ع	ند الوقّت في المساحة المعطاة) الوب على هذا السوال فقط في حال اختيا المسلا عبر خدمة الصوت الآلي): الم اعلاة الاتصال بك من قبل PBA؟ اذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا: حقل الإجابة هذا ليس الزاميا. رجاء، حد الخيارات المتعلقة بالإجابات التالية. الخيارات المتعلقة بالإجابات التالية. المساء الخير"؟ اذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا: كلا حد بك ال PBA بنفس اللغة التي اخترت حدب بك ال PBA بنفس اللغة التي اخترت حدب بك ال PBA بنفس اللغة التي اخترت	الاحث: (م باحث: (م الا ع الاحث: (م الاحث: (م الاح): (م الاحث: (م الاحث: (م الاحث: (م الاحث: (م الاحث: (م الاحث: (م الاح): (م الاد): (م الاح): (م ار): (م الاح): (م الاح): (م الاح): (م ال ال الاع: (م الا): (م ال): (م ال): (م ال): (م ال): (م ا): (م ال): (م ال): (م ا): (م ا): (م

	Greeting	- i -	M _ear + tr	781 = -
5.1	Greeting & Purpose of call		رحيب والغرض من الاتصال 	5.1 النز
5.	Rate the PBA's greeting on his/her level of courteousness:		ترحيب ال PBAوفقاً لمستوى اللباقة لديه(١):	5. قَتِمَا
0	No, the PBA was not at all courteous		كلا، لم يكن ال PBA نبق عنى الاطلاق	C
1	Yes, the PBA was quite/reasonably courteous		نعم، کان ال PBA لیق الی حد ما / بشکل مقبول	1
2	Yes, the PBA was courteous	X	نعم، كان ال PBA ثبق	2
3	Yes, the PBA was very courteous		نعم، كان ال PBA ليق جدا	·] 3
6.	Rate the PBA's greeting on his/her clarity & pace of speech:		ترحيب ال PBA وفقاً لوضوح كلامه ووتيرته(ا):	6. قَيَمَنَ
0	No, the PBA did not speak clearly & steadily		کلا، لم يتكلم ال PBA يوضوح وإعتدال	C
1	Yes, the PBA spoke quite clearly & steadily		نعم، يتكلم ال PBAالى حد ما / بشكل مقبول بوضوح وإعتدال	. 1
2	Yes, the PBA spoke clearly & steadily	X	نمم، تكلم ال PBAبوضوح وإعدال	2
3	Yes, the PBA spoke very clearly & steadily		نعم، تكلّم ال PBAبشكل واضح جداً وإعتدال	
7.	Did the PBA introduce himself/herself by name?		عرَّف آل BPA عن نفسه(ا) بالاسم؟	7. هل
3	Yes	X	نعم	3
0	No		ΣK	0
	If 'no', specify any additional comments here:		اذًا "كلا"، حدد اى تطبقات اضافية هنا:	
8.	Did the PBA then enquire after the purpose of your call?		قام ال BPA من بعد ذلك بالاستفسار عن غرض اتصالك؟	ا 8. مل
3	Yes	×	نعم	3
0	No		צג	0
•	If 'no', specify any additional comments here:		اذًا "كلا"، حدد أي تطبقات أضافية هنا:	
	: <answer if="" is<="" mystery="" only="" question="" shopper="" td="" the="" this=""><td></td><td>ونوب على هذا السوال فقط في حال كان المتسوق السرى يتصل</td><td>احث: (ج</td></answer>		ونوب على هذا السوال فقط في حال كان المتسوق السرى يتصل	احث: (ج
calli 9.	ing as an existing customer> Did PBA ask for customer details for the purpose of verification?		تعفي الله PBA عن التفاصيل المرتبطة بالزبون بغرض التاكد؟	<u>ازبون حا</u> و. هل
3	Yes		نعم	3
0	No		2K	0
<u>NA</u>	Not Applicable (N/A)	Ø	لا ينطيق	المالة ا
10.	Did the PBA proceed to listen to (or probe for) the customer's query/grievance/complaint?		تابع ال PBA الاستماع (او الاستفسار عن) الى تساؤل/ تظلم/ يى الزيون؟	
0	No, the PBA did not do this at all		كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق	
1	Yes, the PBA did this to some extent		نم، 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
E.	Soft Skills & Telephony Skills		هارات الشخصية ومهارات الاتصالات الهاتفية	ج. الم
6.1	Hold Procedure		براءات 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?		. سالك ال PBA "هل يمكنني أن أتركك تتنظر قليلاً، في حين اكون حصلت على المعلومات المطلوبة؟" قبل وضعك في حالة الانتظار؟	
	Yes		نعم	3
3				

E.	Soft Skills & Telephony Skills		عارات الشخصية ومهارات الاتصالات الهاتفية	ج الم
	If 'no', specify any additional comments here:		اذا "كلا"، حدد اى تطبقات اضافية هنا:	
<u>NA</u>			۷ ينطيق	¥
	Not Applicable (N/A)	브		ينمنق
	Did the PBA speak with anybody else prior to placing you on hold?		ل تكلم ال PBA مع شخص آخر قبل وضعك في حالة الانتظار؟	.2
0	Yes		نعم	0
3	No		צג	3
	If 'no', specify any additional comments here:		اذًا "كلا"، حدد اي تطبقات اضافية هنا:	
<u>NA</u>	Not Applicable (N/A)	<u> </u>	لا ينطبق	<u>لا</u> ينطبق
	INT: Answer this question only if the PBA kept you on hold		(جاوب على هذا السوال فقط في حال تركك ال PBAتنتظر اكثر من	
	for over 60 seconds Did the PBA inform you that he/she needs more time		60 ثانية) ل اعلمك ال PBA انه يريد/تريد المزيد من الوقت واعتذر عن ذلك	
	and apologize for the same?		ن العقب ان PBA الله يزيد بهريد العريد عن الوقت والعشر عن لتند. (مر)	
3	Yes		نعم	3
0	No		צג	0
	If 'no', specify any additional comments here:		اذا "كلا"، حدد اى تطبقات اضافية هنا:	
<u>NA</u>	Not Applicable (N/A)	Ø	لا ينطبق	K
<i>5</i> 2	PBA Attributes	<u> </u>	ا الله PBA	ا بنطيق 5.2 ميما
	Select 'yes' or 'no' based on whether the PBA fulfilled		ـــ " العم" أو "كلا" في حال تطابق ال PBA مع كل من هذه السمات:	
	each of these attributes:			
	Active listening skills:		ت الاستماع النشيط	
0	No, the PBA did not have this attribute at all		كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA had this attribute to some extent		نعم، <u>لقد فعل ذلك</u> ال PBA <u>الى حد ما</u>	1
2	Yes, the PBA had this attribute		نعم، <u>لقد فعل ذلك</u> ال PBA	2
3	Yes, the PBA had this attribute a great deal		نعم، <u>لقد فعل ذلك</u> ال PBA <u>تماماً</u>	3
2)	Effective questioning skills:		ت الاستجواب القعال	
0	No, the PBA did not have this attribute at all		كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الاطلاق	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	Ø	نعر، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA had this attribute a great deal		نعم. لقد فعل ذلك ال PBAتماماً	3
3)	Confident:		1	<u>3. وائتی</u>
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		نعد، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ما	1
2	Yes, the PBA had this attribute	図	نعم. لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA had this attribute a great deal		نعر، لقد فعل ذلك ال PBAتماما	3
4)	Professional:		<u>ن</u>	<u>4. محتر</u>
0	No, the PBA did not have this attribute at all		كلا، لم يفعل نلك ال PBA على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA had this attribute to some extent		نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الي حد ما	1
2	Yes, the PBA had this attribute	X	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA had this attribute a great deal		نعر، لقد فعل ثلك ال PBA يُعلماً	3

E.	Soft Skills & Tel	ls				. المهارات الشخصية ومهارات الاتصالات الهاتفية							
5)	Friendly:			İ			<u>s</u>	<u>5. ودو</u>					
0	No, the PBA did not I	<u>iave thi</u>	s attri	bute a	t all						طلاق	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA عنى الا	0
1	Yes, the PBA had this	attribut	e to so	ome ex	<u>ctent</u>						<u>14</u>	نعر، لقد فعل ثلك ال PBAالي حد	1
2	Yes, the PBA had this	<u>attribu</u> t	:e	·	·		X	بر. لقد قعل ذلك ال PBA					2
3	Yes, the PBA had this	attribut	e a gr	eat dea	<u>al</u>			عد، لقد فعل ذلك ال PBA تعاما					3
6)	Used simple languag	<u>je & pl</u>	nrases	<u>:</u>			į	كلمات وجمل بسيطة					<u>6. است</u>
0	No, the PBA did not d	No, the PBA did not do this at all									طلاق	كلا، لم يقعل ذلك ال PBA عنى الا	0
1	Yes, the PBA did this t	to some	exten	t							ما	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد	1
2	Yes, the PBA did this	_					Ø	·			-	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA did this a	lot										نعم، لقد قعل ذلك ال PBA تماماً	3
7)	Overall, maintained enthusiastic attitude		tive, fi	riendl	<u>y &</u>				حماسي	ودي و	ي إداء	ظ على إداء ايجابي بشكل عام، أ	<u>7. بِحا</u> ذُ
0	No, the PBA did not d		t all		·····						طلای	كلا، ثم يقعل ذلك ال PBA على الا	0
1	Yes, the PBA did this t	o some	exten	t								ا نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد	1
2	Yes, the PBA did this						Image: second color of the color					نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA did this a	lot										نعم، لقد فعل ثلك ال PBA ثماماً	3
	1												
8)	Used positive langua											مل لغة ابجابية	
0	No, the PBA did not d							كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق					0
1	Yes, the PBA did this t	to some	exten	t	_			نعم، لقد قعل ذلك ال PBAالى حد ما					1
2	Yes, the PBA did this						⊠	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA					2
3	Yes, the PBA did this a	lot						م، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً					3
9)	Overall, Was 'Custor			<u>': </u>				م، كان ودوداً مع الزيون:					<u>و. بشک</u>
0	No, the PBA did not d	o this a	t all					كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الاطلاق					0
1	Yes, the PBA did this t	to some	exten	t				نعم، لقد فعل ذلك ال PBAالى 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	Very Poor	Poor	Average	<u> </u>	P	1,-		11-	15	LE		
	on:	Very Good	計計	排	مَوسط	Į .	ضعيف جدا	كل عاد، قيم ال PBA فيما يخص:	.1				
(A)	Greeting: INT: Circle a number	Ver	HF.		12.	16-	IE.	الترحيب: (ضة دائرة علم الرقع المناسب	() نحث:				
	<u>1 2 3 4</u>						<u>5</u>	4	3	2	1	و 5 لكل صفة. وفقاً لتطابقها	من 1 ال
	attribute, as relevant												
B)	Extent of Customer 1 2 3 4					<u>5</u>	<u>5</u>	- 				ى الإهتمام بالزبون والودية:	<u>ب) مد</u>
	Focus & Friendliness:				図	旦							
C)	Soft Skills & Telephony Skills	1	2	3_	4	<u>5</u>	5	4_	3	2	1	هارات الخفيفة ومهارات	
	reightinità 2002											على الهاتف	التكلم

1 .-

A)Ap b) Ge servi	swer this segment if: plication for a new product/service: eneral enquiry relating to a specific product, ce and/or facility: her purpose of call	•	نم الاجابة على هذا الجزء في حال كان "[[-هدف الاتصال" - طلب منتج او خدمة جديدة - استفسار عام متعلق بمنتج او خدمة او تسهيل معين. - غرض أخر من المكالمة	1 2
	nformation provided, Product Knowledge & selling	·	لمعلومات المقدمة، المعرفة عن المنتج وال بيع الاضافي	7.1
1. P c	BA provided sufficient detail to the customer, with a lear explanation of the requirements/ eligibility riteria/ documentation needed for this particular product/service.		د اعطى الPBA معلومات كافية للزبون، مع شرح واضح عن متطلبات / المعايير المؤهلة / المستندات اللازمة لهذا المنتج/الخدمة حديداً.	7)
0	No, the PBA did not do this at all		كلا، لم يفعل ال PBAنلك على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA did this to some extent		نعم، لقد فعل ال PBA ثلك الى حد ما	1
2	Yes, the PBA did this	M	نعم، لقد فعل ال PBAثلك	2
3	Yes, the PBA did this a great deal		نعم، لقد فعل ال PBAنلك بشكل كبير	3
	BA provided a clear and thorough explanation of the teps that shall follow in terms of:		ندقدم ال PBAشرح واضع وشامل عن الخطوات التي يجب ان بع من حيث:	
	rocess:		الصلية:	1) مىپر
0	No, the PBA did not do this at all		کلا، لم يفعل ال RBQنلك على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA did this to some extent		نعم، لقد فعل ال PBA نلك الى حد ما	1
2	Yes, the PBA did this	Ø	نحم، لقد فعل ال PBAنك	2
3	Yes, the PBA did this a great deal		نعم، لقد فعل ال PBAنتك بشكل كبير	3
	ime taken:		قت المستغرق:	2) الوا
0	No, the PBA did not do this at all		كلا، لم يقعل ال ٩٤٩نك على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA did this to some extent		نعم، لقد فعل ال PBA بُلك الى حد ما	1
2	Yes, the PBA did this	X	نعم، لقد فعل ال PBAنك	2
3	Yes, the PBA <u>did this a great deal</u>		نعم، لقد فعل آل PBAنك بشكل كبير	3
<u>3)</u> F	lequirements (such as documentation):		للبات (مثل المستندات):	3) منه
0	No, the PBA did not do this at all		كلا، لم يفعل ال ٩٨٩فلك على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA did this to some extent		نعم، لقد فعل ال PBA ذلك الى حد ما	1
2	Yes, the PBA did this	M	نعم، لقد فعل ال PBAنك	2
3	Yes, the PBA <u>did this a great deal</u>		نعم، لقد فعل ال PBAنلك بشكل كبير	3
	he PBA was able to clarify any questions the customer had:		د كان APBAقادر على توضيح اي من الاسئلة التي طرحها الزبون:	3. لقد
0	No, the PBA was <u>unable to do this</u>		كلا، لم يستطع ال PBAفعل ذلك	0
1	Yes, the PBA was somewhat able to do this		نعم، لقد استطاع الPBA فعل ذلك الى حد ما	1
2	Yes, the PBA was able to do this	Ø	نعم، لقداستطاع ال PBAفعل ذلك	2
3	Yes, the PBA was very able to do this		نعم، لقد استطاع ال PBAفعل ذلك بشكل كبير	3
<u>N/A</u>	Not applicable (Interviewers: Choose this option only if no questions were posed)	□	لا ينطبق (الباحثون: اختر هذا الخيار فقط في حال لم يتم طرح الأسنلة)	لا <u>ينطيق</u>
r C	The PBA was able to explain the points of differentiation and comparative advantage of the product/service (Versus offerings of local competing panks):		د استطاع ال PBAان يشرح الصفات التي تميز وتفضل المنتج/ قدمة (مقابل العروض التي تقدمها البنوك المحلية المنافسة):	
0	No, the PBA was unable to do this		كلا، لم يستطع ال PBAفعل ذلك	0

1	Yes, the PBA was somewhat able to do this		نعم، لقد استطاع ال PBAفعل ذلك الى حد ما	1
2	Yes, the PBA <u>was able to do this</u>		نعم، <u>لقداستطاع</u> ال PBA <u>فعل نلك</u>	2
3	Yes, the PBA <u>was very able to do this</u>		نعه، لقد استطاع ال PBAفعل ذلك بشكل كبير	3
N/A	Not applicable (Interviewers: Choose this option only if asking about a specific product/service,	☒	لا ينطق (البحثون: إختر هذا الخيار فقط في حال سال عن منتج/خدمة معينة)	<u>لا</u> سطن
5. P	lease rate the PBA on each of these attributes:		جاء ، قيم ال PBA وفقاً لكل سمة من هذه السمات:	5. ر-
	ffort to fulfill the purpose for which the call vas made:		الجهد لتحقيق الغرض من وراء الاتصال:	<u>1) بذل</u>
0	No, the PBA <u>did not make this effort/possess this</u> <u>attribute</u> at all		كلا، لم يقع ال PBA بهذا الجهد / لا يمتلك هذه السمة على الإطلاق	0
1	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute to some extent		تعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو يمثلك هذه السمة <u>الى حد ما</u>	1
2	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute		تعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمثلك هذه السمة	2
3	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute a great deal		نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو بمثلك هذه السمة بشكل كبير	3
2) <u>E</u>	xtent of product/service knowledge:		المعرفة بالمنتج / الخدمة:	2) مدي
0	No, the PBA <u>did not make this effort/possess this</u> <u>attribute</u> at all		كلا، لم يقم ال PBA بهذا الجهد / لا يمثلك هذه السمة على الإطلاق	0
1	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute to some extent		نعم، لقد قام ال PBA يهذا الجهد / هو يمثلك هذه السمة الى حد ما	1
2	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute	Ø	نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمثلك هذه السمة	2
3	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute a great deal		نعر، نقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو بمثلك هذه المسمة بشكل كبير	3
3) <u>C</u>	ross-Selling effort/attempt made:		هد المبنول او المحاولة المبنولة من اجل البيع الاضافى:	3) الجا
0	No, the PBA <u>did not make this effort/possess this</u> <u>attribute</u> at all		كلا، لم يقع ال PBA بهذا الجهد / لا يمتلك هذه السمة على الإطلاق	0
1	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute to some extent		نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو يمثلك هذه السمة الي حد ما	1
2	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute	X	نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هي بمثلك هذه السمة	2
3	Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this</u> attribute a great deal		نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو يمثلك هذه السمة بشكل كبير	3
<u>N/A</u>	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 الإحتمال فقط في حال لم يكن ال cross selfing ممكناً بسبب طبيعة سوالك)	<u>لا</u> ښځين
	rovision of adequate explanation in response o questions posed		بم الشرح الوافى ردا على الأسنلة المطروحة	<u>4) نقدی</u>
0	No, the PBA <u>did not make this effort/possess this</u> <u>attribute</u> at all		كلا، لم يقم ال PBA بهذا الجهد / لا يمتلك هذه السمة على الإطلاق	0
1	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute to some extent		نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو يمثلك هذه السمة الي حد ما	1
2	Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this</u> <u>attribute</u>	Ø	نعم، لقد قام ال PBAيهذا الجهد / هو يمثلك هذه السمة	2
3	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute a great deal		نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو بمثلك هذه السمة بشكل كبير	3
<u>N/A</u>	Not Applicable (Interviewers: tick this option only if no further questions were posed)		لا ينطبق (الباحثون: ضع علامة على هذا الخيار فقط في حال لع يكن هناك طرح أسللة إضافية)	<u>لا</u> ينطيق

												· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
2. <u>A)</u>	Overall, rate the PBA on: Product knowledge & information/assistance provided:	Very Poor	Poor	Average	<u> </u>	Very Good	14年	比	مئوسط	ضعيف	ضعيف جدا	 يشكل عام، فيم ال PBA فيما يتعلق المعين المعرفة بالمنتجة/المعلومات المتعلقة بها والمساعدة التي
	INT: Circle a number from 1-5 for each attribute, as relevant	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u> 🗵	<u>5</u>	<u>5</u>	4	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	بنده: (ضع دامرة على الرقم المناسب من 1 الى 5 لكل صفة ، وفقا انطابقها
<u>B)</u>	Cross Selling:	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u> ⊠	<u>5</u>	<u>5</u>	4	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	: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: رجاة لا تطرح التسم ــ/Cross Selling، إذا لا ينطبق. مثلاً: قام الباحث بطرح سؤال يديهي جدا حول فتح حساب جاري ولم يكن هناك مجال/لم يكن هناك مجال إلى حد ما لـ(Cross Selling)

G	Answer this segment if the 'Purpose of Call' was to		بيب على هذا الجزء إذا "الغرض من الاتصال" كان	
	express customer Complaints/Grievances:		ر بشكاوي/ تظلمات الزبانن	
8.1	Complaints & Grievances		الشكاوى والتظلمات	
1.	PBA demonstrated active listening skills when the customer was relaying his/her complaint:		اظهر ال PBA مهارات الاستماع النشيط عندما كان الزبون يذكر شكواه/ا :	
3	Yes		نعم	3
0	No		2K	0
	If 'no', specify any additional comments here:		اذًا "كلا"، حدد أي تطبقات أضافية هنا:	
2.	PBA made a concerted effort to understand the complaint/grievance:		لقد قام ال PBA بجهد كافي لفهم الشكوي/التظلم	.2
3	Yes		تعم	3
0	No		2.0	0
	If 'no', specify any additional comments here:		اذا "كلا"، حدد أي تطبقات اضافية هنا:	
3.	The PBA clearly explained each of the following to the customer:		قد شرح ال PBA بوضوح كل من النالي للزبون: (اختر احدى الحالتين نعم او كلا لمكل من النقاط الني تم المتركيز	باحث:
INI	: <select areas="" each="" either="" focus="" for="" no="" of="" or="" the="" yes=""></select>			عليها)
1)	Complaint Resolution Process:	<u> </u>	مملية حل/معالجة الشكوي	
3	Yes		نعم	3
0	No		2K	0
	If 'no', specify any additional comments here:		اذًا "كلا"، حدد أي تطبقات أضافية هنا:	
2)	Time taken for resolution	<u> </u>	قت المستغرق لحل / معالجة الشكوي	2) الو
3	Yes		نعم	3
0	No		2K	0
	If 'no', specify any additional comments here:		اذا "كلا"، حدد اى تطبقات اضافية هنا:	
4.	The PBA possessed adequate knowledge of the complaint resolution process:		قد كان ال PBA يمثلك المعرفة لعملية حل/معالجة الشكوى:	4. لا
0	No, the PBA did not possess any knowledge		كلا. لا يمتك ال PBAاي معرفة	0
1	Yes, the PBA possessed a little knowledge		نعم. يمثلك ال PBA <u>معرفة قنيلة</u>	1
2	Yes, the PBA possessed knowledge		نعم، يمثلك ال PBA معرفة	2
3	Yes, the PBA possessed a great deal of knowledge		نعم، يمثلك ال PBA <u>قدر كبير من المعرفة</u>	3
5.	Please rate the PBA on each of these attributes, on a sca of 1-5: T: Circle a number from 1-5 for each attribute, as relevant	nle	جاءً، قيم ال PBA وفقاً للسمات التالية على معيار من 1 الى 5: (ضع دانرة حول رقم من 1-5 لكل صفة من الصفات التالية وفقاً ()	

						т							
	<u>Yery Poor</u>	Poor	Average	5005	Very Good	出出	洁	k	مئوسط	ضعوف	ضعف جدا		
Overall customer experience for complaint resolution:	1	2	3	4	5	5		_ _		2	1	بيرة الموظف في معالجة وي العملاء	
Extent of PBA knowledge on resolution process:	1	2	3	4	5	5		_ _	_	2	1	مدى معرفة ال PBA ب ية المعالجة:	
Effort made to provide full & additional information:	1	2 	3	4	5	5		_ _	3	2	1	الجهد المبذول لاعطاء مات اضافية وشاملة	
	ould <u>of</u>	fer fur	ther as	sistan	<u>:e</u>		أضافية	ساعدة	ئديم مد	الممكن ت	کانت من		<u>.</u>
					<u></u>							نزيون:	3
Yes						<u> </u>						· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	ļ
					_	<u> </u>							0
	tomer	and sa	id goo	dbye:						اللقاء	وقال الى		
						-							ļ. <u> </u>
<u></u>												23.	0
information from the cu			w-up					زبون:	ةً مع ال	ن للمكايد	معلومات	ع)حاول ال PBAالحصول على	-
Yes												تعم 	3
No						oxdot						2K	0
F) Overall, rate the PBA on Call closing: INT: Circle a number	Very Poor	Poor	Average	рооб	Very Good	، جيد جدا	Ħ	متوسط		19.	على	(ضع دانرة على الرقم الما	بحث:
attribute, as relevant			3	4 ⊠	٥	٥		3		ם∣נ		اس د) وحد سد. ب	≖ن د .
	experience for complaint resolution: Extent of PBA knowledge on resolution process: Effort made to provide full & additional information: H. Call Closing: C)PBA asked if he/she count to the customer: Yes No C) PBA thanked the customer: Yes No E)The PBA attempted to information from the customer: Yes No F) Overall, rate the PBA on Call closing: INT: Circle a number from 1-5 for each	Overall customer experience for complaint resolution: Extent of PBA knowledge on resolution process: Effort made to provide full & additional information: H. Call Closing: C)PBA asked if he/she could off to the customer: Yes No C) PBA thanked the customer Yes No E)The PBA attempted to acquire information from the custome Yes No F) Overall, rate the PBA on Call closing: INT: Circle a number from 1-5 for each attribute as relevant	Overall customer experience for complaint resolution: Extent of PBA knowledge on resolution process: Effort made to provide full & additional information: H. Call Closing: C)PBA asked if he/she could offer functo the customer: Yes No C) PBA thanked the customer and sayes No E)The PBA attempted to acquire folice information from the customer: Yes No F) Overall, rate the PBA on Call closing: INT: Circle a number from 1-5 for each attribute as relevant 1 2 2 1 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3	Overall customer experience for complaint resolution: Extent of PBA knowledge on resolution process: Effort made to provide full & additional information: H. Call Closing: C)PBA asked if he/she could offer further asto the customer: Yes No C) PBA thanked the customer and said good Yes No E)The PBA attempted to acquire follow-up information from the customer: Yes No F) Overall, rate the PBA on Call closing: INT: Circle a number from 1-5 for each attribute as relevant 1 2 3	Overall customer experience for complaint resolution: Extent of PBA knowledge on resolution process: Effort made to provide full & additional information: H. Call Closing: C)PBA asked if he/she could offer further assistant to the customer: Yes No C) PBA thanked the customer and said goodbye: Yes No E)The PBA attempted to acquire follow-up information from the customer: Yes No F) Overall, rate the PBA on Call closing: INT: Circle a number from 1-5 for each 1 2 3 4	Overall customer experience for complaint resolution: Extent of PBA knowledge on resolution process: Effort made to provide full & additional information: C)PBA asked if he/she could offer further assistance to the customer: Yes No C) PBA thanked the customer and said goodbye: Yes No E)The PBA attempted to acquire follow-up information from the customer: Yes No F) Overall, rate the PBA on Call closing: INT: Circle a number from 1-5 for each and said good by the part of the customer in the cus	Overall customer experience for complaint resolution: Extent of PBA knowledge on resolution process: Effort made to provide full & additional information: H. Call Closing: C)PBA asked if he/she could offer further assistance to the customer: Yes No C) PBA thanked the customer and said goodbye: Yes No F) Overall, rate the PBA on Call closing: INT: Circle a number from 1-5 for each To Complaint resolution: 1	Overall customer experience for complaint resolution: Extent of PBA knowledge on resolution process: Effort made to provide full & additional information: H. Call Closing: C] PBA asked if he/she could offer further assistance to the customer: Yes No C] PBA thanked the customer and said goodbye: Yes No E]The PBA attempted to acquire follow-up information from the customer: Yes No F) Overall, rate the PBA on Call closing: INT: Circle a number from 1-5 for each 1 2 3 4 5 5 4 4 5 5 5 4 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	Overall customer experience for complaint resolution: Extent of PBA knowledge on resolution process: Effort made to provide full & additional information: H. Call Closing: C)PBA asked if he/she could offer further assistance to the customer: Yes No C) PBA thanked the customer and said goodbye: Yes No F) Overall, rate the PBA on Call closing: INT: Circle a number from 1-5 for each 1 2 3 4 5 5 5 4 1 1 2 3 4 5 5 5 4 5 1 4 1 1 2 1 3 1 1 1 2 1 3 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Overall customer experience for complaint resolution: Extent of PBA knowledge on resolution process: Effort made to provide full & additional information: H. Call Closing: C)PBA asked if he/she could offer further assistance to the customer: Yes No C) PBA thanked the customer and said goodbye: Yes No E)The PBA attempted to acquire follow-up information from the customer: Yes No F) Overall, rate the PBA on Call closing: INT: Circle a number from 1-5 for each 1 2 3 4 5 5 4 3 2	Overall customer experience for complaint resolution: Extent of PBA knowledge on resolution process: Effort made to provide full & additional information: H. Call Closing: C)PBA asked if he/she could offer further assistance to the customer: Yes No C) PBA thanked the customer and said goodbye: Yes No E)The PBA attempted to acquire follow-up information from the customer: Yes No F) Overall, rate the PBA on Call closing: III. Circle a number from 1-5 for each 1 2 3 4 5 5 5 4 3 2 1	Overall customer experience for complaint resolution: Extent of PBA	Overall customer experience for complaint resolution: عن محرية أر أسطان المكانى: 1 2 3 4 5 5 5 4 3 2 1 4 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1

1	SE I COMPANIE CONTRACTOR				a grift a fjærsatt
I. TOT	TAL Branch Score				
Section	Perspecial Union Evaluation	Total	d Points Scared in t	Me de loc	Points Allocated
С	Appraisal of interactive voice response	(IVR)			
D	Greeting				
E	Soft skills & Telephony skills				

F	Other questions	
G	Questions related to complaints/ Grievances	
н	Call closing	
	TOTAL SCORE	

القسم	العامل الذي يتم المتهاره	مجموع التقاط المسجلة في الضم:	مجموع التقاط المقصصة/ العامل
ث	تقييم الاستجابة الصوتية التفاعلية		
ٺ	التحية		
٤	المهازات الشخصية و مهازات الاتصالات الهاتفية		
۲	أسنلة اخرى	-	
Ċ	اسنلة منطقة بالشكاوي و النظلمات		
۵	انهاء الاتصال		