entired

PROJECT: Money

SHOPPER CODE	DATA ENTRY	, -	ED	ITING			SE	RIAL	NO.	
n-1	Name	Number	Name	Number	Name					
37	YourseRNase					4	U	1	2	5
	10usserium	<u> </u>						<u> </u>		احنط

			ع:	المشرو			- · ·
الرقم التسلسلي			ق	انتدقي	ومات ا	ادخال المعل	رمز المتسوق
	الرقم	الاسم	الرقم	الاسم	الرقم	الأسع	

A.	Details of Vi	sit								أ- تقاصيل الزيارة
		Bank Dho	ofar		2	3			بتك ظفار	-
		Bank Mu	scat]			بتك مسقط	
		National	Bank of	Oman]		العماني	البنك الوطني	 البنك الذي قمت بزيارته
1.	Bank Visited	HSBC-OIE	3]		HSE	ينك C-OIB	·
		Bank Soh	ar]			بنك صحار	
		Other Ba	nk:						بنك اخر:	
2a.	Branch Name	Ha	Hee	r		•	•			2 أ. اسم الفرع
2b.	Branch Area	Hay Hay	eel							2 ب. موقع الفرع
3.	Branch City	HOF	esy							3. المدينة
4.	Branch Region		ate		,		_			4. المنطقة
		Day	Mon	th	Year	السته	لظبهر	1)	اليوم	5. يوم الزيارة
5.	Date of Visit	17	1 9	{	2013	I		1		
	•	Hou	rs	М	inutes	الدقانق		ي	الساعاد	
6.	Start Time of Visit	12	1	<i>L</i>	50		1			6. وقت بدأ الزيارة
7.	Total Duration of	Hou	rs	М	inutes	الدقانق		ی	الساعان	
٠.	Visit	0	ا ن	2	3		ţ			7. مدة الزيارة

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 Saving Scheme Housing Loan Car Loan Educational Loan Credit Cards Personal Loan Double your Salary Offer	قتح حساب توفیر او حساب جاری نظام ادخار قرض اسکان قرض سیارهٔ قرض سیارهٔ قرض تعلیمی بطاقات انتمان قرض شخصی ضاعف راتبك	2. استفسار عام متعلق بمنتج معين، خدمة او او ر تسهيل باحث: اختر المناسب و / أو حدد تقاصيل المنتج / الخدمة
	Youth & Student Account	حساب الشباب والطلاب	

	is Customer Parking instantly available for the instantly Shopper?		رجد المتسوق الغلي مواقف سوارة على القور؟	4.1 هل و
3	1. Yes		1. نعم	3
	2. No		2. צל	
	i. Specify:			
	ii. Specify time taken to find parking:min.		ب. حد الوقت اللازم لايجاد موقف دقيقة	
	rance to Building		ول الى المبتى	4.2 الدخ
a. Wa	s the Entrance Clean?	ļ <u> </u>	المدخل نظيفا؟	۱. هل کان
3	1. Yes		1. تعم	3
0	2. No		2. کلا	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. Wa	s the Entrance Convenient?		المدخل مناسبا؟	ب. هل کا
3	1. Yes	図	1. نعم	3
0	2. No		2. צג	0
	If 'No', please specify "Why" the entrance was inconvenient:		اذا كان الجواب "كلا" ، حدد "لماذا" لم يكن المدخل مناسبا:	
强烈;			A TRANSPORT OF THE REAL PROPERTY.	13
	branch premises clean?	Ø	بنى الفرع نظيفاً؟	-
3	1. Yes	<u> </u>	1. isa	3
0	2. No If 'No', please specify "Why / Describe how"		2 کلا	0
	the premises was unclean:		اذا كان الجواب "كلا" ،من فضلك حدد الماذا/ اوصف كيف" كانت المباني غير نظيفة:	

A Posters / Branding material present on doors, walls 1. yes 2. no 1. yes 2. No 2. No 2. No 3. 1. Yes 3. 1. Yes 4. No. please specify "additional comments", if any: Paraphlets, Leaflets and Brochures on display? 3. 1. Yes 3. 1. Yes 4. No. please specify "additional comments", if any: Paraphlets, Leaflets and Brochures on display? 3. 1. Yes 3. 2. 0 3. No 3. 2. No 3. 2. No 3. 2. No 3. 1. Yes 3. 2. Yes 3. 1. Yes 3. 3. Ye	4.4		特整		777
1 1 1 1 2 2 1 2 0 2 1 0 2 1 2 0 3 5 2 0 3 5 2 0 3 5 2 0 5 5 2 0 5 5 2 0 5 5 2 0 5 5 5 5 5 5 5 5 5	a. Poste	ers / Branding material present on doors, walls		جد ملصقات / علامات تَجارية على الابواب، الجدران والنوافذ؟	ا ماش يو.
2. No	and wir	ndows?			
### f 'No', please specify "additional comments", if any: 1	3	1. Yes	oxdot	1, نعم	3
b. Pamphiets, Leaflets and Brochures on display? 3 1. Yes 0 2. No 1 if No', please specify "additional comments", if any: c. Branding material up-to-date? 3 1. Yes 0 2. No 1 if No', please specify "additional comments", if any: 1 if No', please specify "additional comments", if any: 2 No 1 if No', please specify "additional comments", if any: 2 No 2 No 2 No 3 1. Yes 3 1. Yes 4 No 2 No 5 No 6 No 2 No 6 No 2 No 6 No 2 No 7 No 1 No 2 No 8 No 8 No 2 No 8 No 9 No 1 if No', please specify "additional comments", if any: 1 if any: 2 No 2 No 3 1. Yes 3 1. Yes 3 1. Yes 3 1. Yes 4 No 5 No 6 No 7 No 8 No 8 No 8 No 9 No 1 if any: 2 No 3 1. Yes 3 1. Yes 3 1. Yes 4 No 5 No 6 No 7 No 8 No 9 No 1 if any: 2 No 1 if any: 2 No 3 1. Yes 3 1. Yes 3 1. Yes 4 No 4 No 5 No 5 No 6 No 6 No 7 No 8	0	2. No		2. کلا	0
b. Pamphlets, Leaflets and Brochures on display? 3 1. Yes		If 'No', please specify "additional comments",		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حند "ملاحظات اضافية"، ان	
1. Ves				ا وجنت:	
1. Ves					
1. Ves					
C. Branding material up-to-date? C. No C. Were all/almost the entire staff wearing name badges? C. Were all/almost the entire staff wearing name badges? C. Were all/almost the entire staff wearing name numbers of staff not wea	b. Par	nphlets, Leaflets and Brochures on display?	_	لمست. م عرض الكتيبات والنشرات؟	ب. هل ت
C. Branding material up-to-date? C. No C. Were all/almost the entire staff wearing name badges? C. Were all/almost the entire staff wearing name badges? C. Were all/almost the entire staff wearing name numbers of staff not wea	3	1. Yes	\square	1, نعم	3
c. Branding material up-to-date? ال كان الجواب "كلا"، من فضلك عدد "ملاحظات اضافية"، ان الم كان بقوادة المعاملة التجارية عديثة؟ c. Branding material up-to-date? ال كان بقوادة المعاملة التجارية عديثة؟ 3 1. Yes 1 3 0 2. No 5 2 0 If 'No', please specify "additional comments", if any: 1 3 a. Were employees present at over 90% of the branch desks and counters? 2 No 3 1. Yes 3 1. Yes 0 2. No 16' No', please specify "additional comments", if any: If 'No', please specify "additional comments", if any: 1 3 b. Were all / almost all of the staff neatly and professionally dessed? 1 3 0 2. No 1 3 1 1 Yes 1 3 0 2. No 1 3 1 1 Yes 2 1 1 2 2 No 3 1 2 1 1 1 1 3 3 2 2 1 2 2 No 3 3 3 1 2 1 2 1 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3		2 No.		XS 2	n
c. Branding material up-to-date? ال مودن الملاكات التجارية خديثة؟ 3 1. Yes \textstyle="block" state-align: right;">1 3 1. Yes \textstyle="block" state-align: right;">1 3 1. Yes \textstyle="block" state-align: right;">1 \textstyle="blo	-			· ·	J
c. Branding material up-to-date? 3 1. Yes				<u> </u>	
3 1. Yes ك ال المواب "كلا" من فضلك عند "ملاحظات الضافية"، ال المائل كان المواب "كلا" من موقفي الغرع وراء مكاتبهم ومواقع المائل كان المواب "كلا" من موقفي الغرع وراء مكاتبهم ومواقع المائلة					
3 1. Yes ك ال المواب "كلا" من فضلك عند "ملاحظات الضافية"، ال المائل كان المواب "كلا" من موقفي الغرع وراء مكاتبهم ومواقع المائل كان المواب "كلا" من موقفي الغرع وراء مكاتبهم ومواقع المائلة					
1. Yes	с.	Branding material up-to-date?		واد العلامات التجارية حديثة؟	ت. هل م
S. No If 'No', please specify "additional comments", if any: a. Were employees present at over 90% of the branch desks and counters? 3 1. Yes	3		X	1, نعم	3
If 'No', please specify "additional comments", if any: a. Were employees present at over 90% of the branch desks and counters? 3 1. Yes		2 No.) S 2	0
a. Were employees present at over 90% of the branch desks and counters? 3 1. Yes					
a. Were employees present at over 90% of the branch desks and counters? 3 1. Yes 3 2. No 3 2. No 3 2. No 3 3 3. Yes 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3		1		- · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
A. Were employees present at over 90% of the branch desks and counters? 3 1. Yes		divy.			
A. Were employees present at over 90% of the branch desks and counters? 3 1. Yes	delin e	A SECURE OF THE WASHINGTON AND THE SECURE OF	10 20	and the state of t	riy voji v
desks and counters? 3 1. Yes	14/07/				15 .14
3 1. Yes ال نمم 3 1. i. i. i. i. i. if 'No', please specify "additional comments", if any: ال كان الجواب "كلا"، من نشالك حدد "ملاحظات اشتائية"، الله المعظم الموظفين يرتدون لبنس مرتب ومهني؟ ال المعظم الموظفين يضمون شارات باسمانهم؟ ال كان كل / معظم الموظفين يضمون شارات باسمانهم؟ ال كان كل / معظم الموظفين يضمون شارات باسمانهم؟ ال كان كل / معظم الموظفين يضمون شارات باسمانهم؟ ال المعظم الموظفين يضمون شارات باسمانهم؟ ال المعظم الموظفين الشيئ الموظفين الشيئ الموظفين الشيئ الموظفين الشيئ الموظفين الشيئ الموضوح: المعدد المع				6.3-3 44. — 133 62-1 4 -3-10-110-13-1-4-34 6	
0 2. No ک ک. ک. ک. ک. ک. ک. ک. ک. از الجواب "کلا"، من فضاك حدد "ماد خالت استخيا"، از اكان الجواب "کلا"، من فضاك حدد "ماد خالت المحالة ال			П	1, نعم	3
If 'No', please specify "additional comments", if any: If 'No', please specify "additional comments", if any:				<u> </u>	0
if any: There are f deals but only 4 engloyees D. Were all / almost all of the staff neatly and professionally dressed? 3 1. Yes					
b. Were all / almost all of the staff neatly and professionally dressed? 3 1. Yes				و جدت:	
b. Were all / almost all of the staff neatly and professionally dressed? 3 1. Yes ال المحالم الموظفين يرتدون لبلس مرتب ومهني؟ 5 No		There are 6 desks but	on.	$0 \cdot 1 \cdot 0 \cdot $	
### professionally dressed? 3 1. Yes				1 0	
### professionally dressed? 3 1. Yes					
3 1. Yes التعم 1. Yes الا الحراب "كلا"، من فضاك حدد "ملاحظات اضافية"، الله وجدت. الا كان للجواب "كلا"، من فضاك حدد المعدد التعريبي للموظفين الذين الله كان كل / معظم الموظفين بضعون شارات باسمانهم؟ الله كان كل / معظم الموظفين بضعون شارات باسمانهم؟ الله كان كل / معظم الموظفين الذين الجواب "كلا"، من فضاك حدد العدد التعريبي للموظفين الذين الجواب "كلا"، من فضاك حدد العدد التعريبي للموظفين الذين الخواب "كلا"، من فضاك حدد العدد التعريبي للموظفين الذين الخواب "كلا"، من فضاك حدد العدد التعريبي للموظفين الذين الخواب "كلا"، من فضاك حدد العدد التعريبي للموظفين الذين الخواب "كلا"، من فضاك حدد العدد التعريبي للموظفين الذين الخواب "كلا"، من فضاك حدد العدد التعريبي للموظفين الذين الخواب "كلا"، من فضاك حدد العدد التعريبي للموظفين الذين الخواب "كلا"، من فضاك حدد العدد التعريبي للموظفين الذين الخواب "كلا"، من فضاك حدد العدد التعريبي للموظفين الذين الخواب "كلا"، من فضاك حدد العدد التعريبي الموظفين الذين الخواب "كلا"، من فضاك حدد العدد التعريبي الموظفين الذين الخواب "كلا"، من فضاك حدد العدد التعريبي الموظفين الذين الخواب "كلا"، من فضاك حدد العدد التعريبي الموظفين الذين الخواب "كلا"، من فضاك حدد العدد التعريبي الموظفين الذين الخواب المواب المو		•		ان كل / معظم الموظفين يرتنون لباس مرتب ومهني؟	ب. هل کا
O 2. No If 'No', please specify "additional comments", if any: c. Were all/almost the entire staff wearing name badges? 3 1. Yes O 2. No If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name hadges: If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name padges: A 2 0 0 1 1 2 1 1 1 1 1 1 1	•		M	1. نعم	3
If 'No', please specify "additional comments", if any: c. Were all/almost the entire staff wearing name badges? 3 1. Yes 0 2. No If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name padges: If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name padges: It is a like the case of the	n	2 No.	$\overline{\Box}$. 2 کلا	0
c. Were all/almost the entire staff wearing name badges? 3 1. Yes 0 2. No If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges If 'No', please specify "the appro			 	اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"، ان	
c. Were all/almost the entire staff wearing name badges? 3 1. Yes 0 2. No If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: C. Were all/almost the entire staff wearing name padges: الله كان الجواب "كلا"، من فضالك حدد العدد التقريبي للموظفين الذين المسافح، والمسافح، والمسافح، المسافح، والمسافح، المسافح، والمسافح،				وجدت:	
badges? 3 1. Yes 3 0 2. No X الا کان الجواب "کلا"، من فضالك حدد العدد التعريبي للموظفين الذين number of staff not wearing name badges: المناوات بأسمانهم:		ii ariy.			
badges? 3 1. Yes 3 0 2. No X الا کان الجواب "کلا"، من فضالك حدد العدد التعريبي للموظفين الذين number of staff not wearing name badges: المناوات بأسمانهم:					
badges? 3 1. Yes 3 0 2. No X الا کان الجواب "کلا"، من فضالك حدد العدد التعريبي للموظفين الذين number of staff not wearing name badges: المناوات بأسمانهم:					
badges? 3 1. Yes 0 2. No If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: النا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد العدد التقريبي للموظفين الذين الدين الموطفين الذين الموطفين الدين الموطفين الذين الموطفين الدين الموطفين الدين الموطفين الدين الموطفين الذين الموطفين الدين الموطفين الذين الموطفين الدين الموطفين الموطفين الموطفين الدين الموطفين الموطف	c. Wer	all/almost the entire staff wearing name		ن كل / معظم الموظفين بضعون شارات باسمانهم؟	ت بدان کا
0 2. No الله الموالي الله الله الله الله الله الله الله ا	ba				
اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد العدد التقريبي للموظفين الذين الجواب "كلا"، من فضلك حدد العدد التقريبي للموظفين الذين المسلمة المسل	3	1. Yes	ᆜ		
number of staff not wearing name padges: الا يضعون شارات بأسمانهم	0	2. No	X	.—	0
number of staff not wearing name badges: Only one on S 4 an flayers is putting name log				ادا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد العدد التقريبي للموظفين النين	Ī
and one our of 4 miles			00-	Leas to Dutte and the seal	
4		my one our of 4 on	Ties	June 1	
			4	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	

A.C.	ATTM marketing procedures	F. 634	THE RESIDENCE OF THE PARTY OF T	
	the area surrounding the ATM and CDM es clean and presentable?		المكان المحوط أجهزة الصراف الالي والايداع النقدي نظيف وحسن	أ. هل كان المظهر؟
3	1. Yes	図	1. نىم	3
0	2. No		2 کلا	0
-	If 'No', please specify "Why / Describe how the area was unclean:		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "لماذاً/ اوصف كيف" كان المكان غير نظيف:	
b. Were	the ATM and CDM machines functioning?	ļ <u>-</u>	الت جهزة الصراف الابي والإيداع النقدي تعمل؟	ا پ. وال ک
3	1. Yes	Ø	1. نعر	3
0	2. No		XS 2	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 الآلي والإيداع النقدي لا تعمل (وحدد أي جهاز، الصراف الآلي او الإيداع النقدي):	
c. Was t	here sufficient cooling in the ATM/CDM area?		ن التبريد او المكيف جيد في منطقة ATM/CDM؟	ت. هل کا
3	1. Yes		1, نعم	3
0	2. No		XS.2	0
3	3. Not applicable	Ø	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	
	TOTAL PASSES OF THE SERVICE		THE STATE OF THE S	
	s the branch air-conditioning fully functional I sufficient?	ļ	، المكيف الهواني يصل بشكل جيد وكافي؟	اً. هل کان
3	1. Yes	図	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 حند "ملاحظات اضافية"/ اوصف كيف لم يكن كاف:	
b. Did	the branch possess sufficient lighting?	 	متع الفرع بإضاءة كافية؟	 ب. هل يدّ
3	1. Yes	Ø	1. نعم	3
0	2. No		2. کلا	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 كافر:	
	1	1		

+

+

	the customer have sufficient waiting space /		ل كان للعميل مساحة كافية للانتظار / عدد كاف من مقاعد الجلوس؟	ت, هز
3	1. Yes	図	1. تعم	3
0	2. No		2. צג	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:	
within t	he customer find it easy to follow the signage the interiors of the branch, indicating different sylvers.		ستطاع الزيون أن يتبع بسهولة اللافتات الموضوعة داخل الفرع والتي مختلف الكاونترات (المكاتب) وأماكن العمل؟	
3	1. Yes		1. نعم	3
0	2. No		У.2	0
	If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient:		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية/ وأوصف كيف لم تكن كافية:	

•				
5.1 6	Greeting of Customer		ىپ بازيان	
	Was the Mystery Shopper "promptly greeted / icknowledged" on entering the branch?		الترحيب/التعرف على المتسوق الخفي فور دخوله الى الفرع؟	أ. هل تم ا
0	No greeting / acknowledgement	図	♦ لا ترحيب / تعرف	0
1	Greeted within 10 minutes of entering		 الترحيب خلال 10 نقائق من دخول العميل 	1
2	Greeted within 5 minutes of entering		 الترحيب خلال 5 بقائق من دخول العميل 	2
3	Immediately greeted on entering		• الترحيب فور دخول العميل	3
b. C	Oid the staff either / or:		م الموظف باحدى الامرين:	ب. هل قا
	a. Ask for the customer's name?		أ. بدأل عن ابنم 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	Ø	 کلا، لم یتم الترحیب بالعمیل مع ذکر اسمه / ولم یسال عن اسمه او اسمها 	0
c. and P	Did the staff ask, "How can I help you today?" robe the purpose of the customer's visit?		ال الموظف، "كرف يمكنني مساحتك اليوم؟" و استفسر عن هدف بيل ؟	ت. هل سازيارة الص
3	1. Yes, the staff did this		1 نعم، لقد قام الموظف بذلك	3
0	2. No, staff did not do this		2. كلاء لم يقم الموظف بذلك	0
d. basis	Was the Mystery Shopper redirected on the of his / her needs?		اعادة توجيه المتسوق الخفي بناء على احتياجاته/احتياجاتها؟	ث. هل تم
3	 Yes, he / she was redirected on the basis of his / her needs 	Ø	1 نعم، لقد تم اعادة توجيه العميل(ة) الى احتياجاته/احتياجاتها	3
3	(OR) The first staff member encountered probed the nature of visit and assister him / her		 (او) استفسر الموظف الاول الذي التقى به العميل عن طبيعة الزيارة وساعدها 	3
0	No, he / she was not redirected on the basis of his / her needs		3. كلا، لم يتم اعادة التوجيه الى احتياجاته/احتياجاتها	0
	Vere the staff courteous on the customer making is / her enquiry?		هل كان الموظف ليق لدى استفساره عن كيفية مساعدة العميل؟	
0	No, the staff were not at all courteous		 کلا، لم یکن الموظف لبق علی الاطلاق 	0
1	 Yes, the staff were quite / reasonably courteous 		 نعم، لقد تحلى الموظف بلباقة مقبولة إجيدة 	1
2	Yes, the staff were courteous		 نعم، لقد كان الموظف ليق 	2
3	Yes, the staff were very courteous		 نعم، لقد كان الموظف شديد اللباقة 	3
b. custoi	Did the staff demonstrate "active listening" on mer enquiry?		لهر الموظف "أصغاء أجابي" لاستفسار العميل؟	ب. هل اهٔ
0	 No, the staff did not demonstrate active listening 		 كلا، لم يظهر الموظف اصفاء الجابي 	0
1	 Yes, the staff listened quite / reasonably actively 	Ø	 نعر، لقد اصغى الموظف بطريقة مقبولة/ جردة ايجابيا 	1
2	Yes, the staff listened actively		 نعم، لقد اصفى الموظف ايجابيا 	2
3	Yes, the staff listened very actively		 نعم، لقد اصفى الموظف يكثير 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		0 • كلا لم يظهر الموظف على أنه والتي من نفسه
1	Yes, the staff appeared quite / reasonably confident	图	1 • نعم، ظهر الموظف على أنه واثق من نفسه بشكل معتدل
2	Yes, the staff appeared confident		2 • نعم، ظهر الموظف على أنه واثق من تقسه
3	Yes, the staff appeared very confident		3 ف 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. Khalil Ebrahi	1	• الفاضل/الفاضلة
	• Mr. / Ms.	2	• الفاضل/الفاضلة
	• Mr. / Ms.	3	• الفاصل/الفاصلة
	Mr. / Ms.	4	• الفاضل/الفاضلة

6.1 'Sta	ff Capability		قدرة الموظفين	6.1
a. Did	the staff frequently probe the nature of the tomer's needs?		م الموظف بالإستفسار عن طبيعة إحتياجات الزبون بشكل متكرر؟	ا. بعل قاد
3	1. Yes	X	1, نعم	3
0	2. No		2 کلا	0
	If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاة قم بايضاح رايك: 	
	the staff actively attempt to anticipate tomer needs?		ا أم الموظف بمحاولة فعالة لإستباق إحتياجات الزيون؟	ب. هل أ
3	1. Yes	図	1, نعم	3
0	2. No		2 کلا	0
	If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاءً قم بايضاح رأيك:	
	re the staff able to cater to the needs of the tomer without seeking the help of a colleague?		ستطاع الموظف تلبية إحتياجات الزبون من دون طلب مساحدة أحد	ت. هل ا الزملاء؟
3	1. Yes		1, نعم	3
0	2. No		2. צג	0
	If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاة قم بايضاح رأيك:	. =
	INT: IF the Answer is YES, so the answer for Q D should be Not Applicable			
	re the staff able to answer all / most of the estions posed?		ستطاع الموظف الإجلية عن كل/ معظم الأسنلة المطروحة؟	ث. هل ۱
3	1. Yes	図	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 بايضاح رأيك:	
par you	ne staff were unaware of the answer to a ticular query / queries, did they politely "ask to wait while they double-checked with the tem / a colleague"?		م يكن الموظف قادراً على الإجابة على سوال معين/ أسئلةً معينة، هل في بتهذيب "الإنتظار من أجل التأكد مرة ثانية عبر النظام/ أحد الزملاء"؟	ع. إذا له طلب منا
3	1. Yes		1. نعم	3
0	2. No		XS.2	0
3	Not Applicable	X	لا ينطيق	3
	If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاءً قم بايضاح رايك:	

82 Pro				. N . 3
a. Ove	rall, was the staff well-informed on Bank		عام، هل كان لدى الموظف مطومات مصفة متطقة بمنتجات وخدمات	أ. بشكل
Dho	far's product and services?		· ·	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 	Ø	 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 المتنجات والخدمات التي تم مناقشتها 	3
(as	the details of the "main purpose of your visit" per SECTION B); rate the staff on the level of oduct / service knowledge" in this area:		1	ت)؛ وقم في هذه ا
INT: LIST	THE CODE FROM SECTION B.		، بكتابة الرمز من القمع ت	باحث: ف
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 	図	 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 المتنجات والخدمات التي تم مناقشتها 	3
	the staff attempt to "cross-sell" other products		م الموظف بمحاولة للقيام ب "البيع الإضافي " لمنتجات وخدمات	ّت. هل قا أخرى؟
	services?	57	contain to make high of t	
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 الإستمقارات	2
3	Immediate cross-selling attempt		 قام بمحاولة البيع الإضافي على القور 	3
and	the staff explain Why Bank Dhofar's products services possess a "Comparative advantage" ative to competing banks?		م الموظف بشرح لماذا منتجات وخدمات بنك ظفار لديها "الأفضلية مقارنة مع البنوك المنافسة؟	
3	1. Yes		1. تعم	3
0	2. No	Ø	2. 2K	0
	If 'No', please specify your comments: He aid not mention	-oth	إذا "كلا"، رجاءً قم بليضاح رأيك:	

e. Did the staff attempt to provide "complete				ج. هل قام الموظف بمحاولة لإعطائك "مطومات كاملة" عن منتجات وخدمات			
information" on Bank Dhofar's products and				لقار مع الكتوبات ذات الصلة؟	بىك ط		
ser	vices, alor	ng with relevant literature?					
INT: LIST THE CODE FROM SECTION B.				: قم بكتابة الرمز من القسم ت	باحث: قم بكتابة ا		
0	•	No information at all		• لا مطومات 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 تد مناقشتها	1		
2	•	Information provided on at least half of the products and services discusse		 بعضاء عنى الأقل نصف المعومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تم مناقشتها 	2		
3	•	Information provided on at least thre quarters or more of the products and services discussed		 إعضاء 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?			طومات منطقة بالإجراءات، والمستندات وتقتية المتابعة ذات الصلة؟	ح. 🏜			
INT: LIST THE CODE FROM SECTION 8.			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 منافشتها	1		
2	•	Information provided on at least half of the products and services discusse		• إعطاء على الأقل نصف المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تم مناقشتها	2		
3	•	Information provided on at least thre 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		• لاينطبق			
g. Did the staff attempt to acquire more customer information so as to follow-up at the end of the visit?		r	خ هل قام الموظف بمحاولة لمعرفة مطومات أكثر متعقة بالزبون من أجل لقيام بالمتابعة في نهاية الزيارة؟				
3	1.	Yes		1. نعم	3		
0	2.	No	Ø	2. كلا	0		
		olease specify your comments:	ny	إذا "كلا"، رجاء قم بايضاح رأيك:			

7.1	Time	pless				الو	7.1
a.		ting time on entering the branch, before	+		عند دخول الفرع، وقبل التعامل مع الموظفين الموجودين في	الانتظار	
۵.		ing with the frontline staff:			على مواقع الخدمة : على مواقع الخدمة :		
INT:		CIFY TIME IN MINUTES:		; 	وقت حسب الدقائق:		
C)	Over 15 minutes			 أكثر من 15 دقيقة 		0
1	L	5-10 minutes			• 10-5 ئاتى		1
2	2	3-5 minutes		X	• 3-5 ىقانق		2
3	3	Under 3 minutes			 أقل من ثلاث بقانق 		3
b.		the customer feel like the queuing system tioned properly?			زبون بأن نظام الإنتظار في الصف يعمل بشكل صحيح؟	ل شعر ال	ب. هز
C		 Queuing system did not function at all 			 إن نظام الإنتظار في الصف لا يعمل على الإطلاق 		0
1	ι	 Queuing system functioned, but it worked with a few impediments 			 إن نظام الإنتظار في الصف يعمل ولكن مع يعض العوائق 		1
2	2	Queuing system functioned and it		図	 ان نظام الإنتظار في الصف يعمل يسهولة ويشكل فعال إلى حد ما 		2
		 worked quite easily and efficiently Queuing system functioned and it 			بهي عد من		
	3	worked very easily and efficiently		<u>Ц</u>	فعال		3
		Not applicable			• لاينطبق		-
c.		e taken for the "purpose of the customer's vis e fulfilled once reaching the counter:	iit		خذ من أجل "تلبية هدف زيارة الزبون عند الوصول إلى مواقع		ت. الو الخدم
	נטט	e runnied once reaching the counter.				•	
INT	: SPEC	CIFY TIME IN MINUTES:		1	قت حسب النقائق:	: حدد الو	باحث
	2.5	This you to still the Time to be the first of the		· à •	र्वे । अनुसन्धानुसन्धानिकारके १५५ के १५ व्याप		
	ta.	على المواجع في 🚣 المناهي ومشاعد المدار المدار المارات	y i	ار چاہ تعدد	and the second s		
		BOOKER STORES			January Committee Co		
					1.2 to 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2		
		The second of the second secon			and the control of the state of		
		Financial personal mendical constraints				•	
		ব্যঞ্জ প্রাণেশ্বর প্রক্রেন্ড					
		ا چې لومنيو و راوند د د د معد مياري يې		?	and the second of the second o		
		The second secon			 Special results of the second o		
		The control of the first term			and the second section of the s		
					The state of the s	3.	
					And the Secretary		
		en e					

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

End of the Survey - Thank you very much.... نهایة الاستبیان ــ شکراً جزیلاً

G. TO	TAL Branch Score (Total unweighted branch s	core, summing all sections)	
Section	Parameter Under Evaluation	Total Points Scored in this Area:	Total Points Allocated / Parameter
С	Branch Presentation and Customer Facilities		
D	Greeting and Soft Skills of Staff		
E	Staff Capability, Knowledge and Cross-Selling		
F	Timeless		
	TOTAL SCORE		

مجموع نقاط الفرع (مجموع النقاط غير المرجحة للفرع، جمع كل الأقسام): سم المعامل الذي يتم اغتياره المخصصة العامل العامل العامل العامل المخصصة العامل القامل العامل				
مهموع التقاط المخصيصة/ العامل	مصوع النفاط المسجلة في القسم:	المامل الذي يتم اغتياره	القسم	
		تقديم الفرع والتسهيلات المقدمة للزيون	ت	
		الترحيب ومهارات الموظفين	ئ	
		قدرة الموظف، ومعرفته وعملية البيع الإضافي	٤	
		الوقت	۲	
			موع النقاط	

