

PROJECT: Money

SHOPPER CODE	DATA ENTRY		EDITING		
	Name	Number	Name	Number	Name
37	Youssef Nasser				

4	0	4	5	2
---	---	---	---	---

المشروع:

الرقم التسلسلي	الرقم	الاسم	التدقيق	الاسم	الرقم	الاسم	رمز المتسوق

A. Details of Visit				أ- تفاصيل الزيارة			
1. Bank Visited	Bank Dhofar	☒	بنك ظفار	1. البنك الذي قمت بزيارته			
	Bank Muscat	☐	بنك مسقط				
	National Bank of Oman	☐	البنك الوطني العماني				
	HSBC-OIB	☐	بنك HSBC-OIB				
	Bank Sohar	☐	بنك صحار				
	Other Bank:		بنك آخر:				
2a. Branch Name	Muladdah			2. أ. اسم الفرع			
2b. Branch Area	Muladdah			2. ب. موقع الفرع			
3. Branch City	Al Batinah			3. المدينة			
4. Branch Region	Al Batinah			4. المنطقة			
5. Date of Visit	Day	Month	Year	السنة	الشهر	اليوم	5. يوم الزيارة
	26	9	2013				
6. Start Time of Visit	Hours	Minutes	الدقائق	الساعات	6. وقت بدأ الزيارة		
	12	55					
7. Total Duration of Visit	Hours	Minutes	الدقائق	الساعات	7. مدة الزيارة		
	00	17					

2. General Enquiry relating to a specific Product, Service and/or Facility INT: SELECT AS RELEVANT AND/OR SPECIFY DETAILS OF PRODUCT/SERVICE	Opening a Savings or Current Account	☐	فتح حساب توفير أو حساب جاري	2. استفسار عام متعلق بمنتج معين، خدمة أو/و تسهيل باحث: اختر المناسب و / أو حدد تفاصيل المنتج / الخدمة
	Saving Scheme	☐	نظام ادخار	
	Housing Loan	☐	قرض اسكان	
	Car Loan	☐	قرض سيارة	
	Educational Loan	☒	قرض تعليمي	
	Credit Cards	☐	بطاقات ائتمان	
	Personal Loan	☐	قرض شخصي	
	Double your Salary Offer	☐	ضاعف راتبك	
	Youth & Student Account	☐	حساب الشباب والطلاب	

4.1 Was Customer Parking instantly available for the Mystery Shopper?				4.1 هل وجد المتسوق الخفي موقف سيارة على الفور؟	
3	1. Yes	☒	1. نعم	3	
	2. No	☐	2. كلا		
	i. Specify: _____		حدد: _____		
	ii. Specify time taken to find parking: ____ min.		ب. حد الوقت اللازم لإيجاد موقف _____ دقيقة		
4.2 Entrance to Building				4.2 الدخول إلى المبنى	
a. Was the Entrance Clean?				أ. هل كان المدخل نظيفاً؟	
3	1. Yes	☒	1. نعم	3	
0	2. No	☐	2. كلا	0	
	If 'No', specify "Why / Describe how" the entrance was unclean: _____		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "لماذا/ اوصف كيف" كان المدخل غير نظيف: _____		
b. Was the Entrance Convenient?				ب. هل كان المدخل مناسباً؟	
3	1. Yes	☒	1. نعم	3	
0	2. No	☐	2. كلا	0	
	If 'No', please specify "Why" the entrance was inconvenient: _____		إذا كان الجواب "كلا"، حدد "لماذا" ثم يكن المدخل مناسباً: _____		
4.3 Cleanliness of Premises				4.3 نظافة المبنى	
Was the branch premises clean?				هل كان مبنى الفرع نظيفاً؟	
3	1. Yes	☒	1. نعم	3	
0	2. No	☐	2. كلا	0	
	If 'No', please specify "Why / Describe how" the premises was unclean: _____		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "لماذا/ اوصف كيف" كانت المبانى غير نظيفة: _____		

4.4 Branding Material		4.4 العلامات التجارية	
a. Posters / Branding material present on doors, walls and windows?		أ. هل يوجد منشقات / علامات تجارية على الابواب، الجدران والنوافذ؟	
3	1. Yes	☒	1. نعم
0	2. No	☐	2. كلا
If 'No', please specify "additional comments", if any:		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت:	
b. Pamphlets, Leaflets and Brochures on display?		ب. هل تم عرض الكتيبات وألشترات؟	
3	1. Yes	☒	1. نعم
0	2. No	☐	2. كلا
If 'No', please specify "additional comments", if any:		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت:	
c. Branding material up-to-date?		ت. هل مواد العلامات التجارية حديثة؟	
3	1. Yes	☒	1. نعم
0	2. No	☐	2. كلا
If 'No', please specify "additional comments", if any:		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت:	
4.5 Presentation of Staff		4.5 تقديم الموظفين	
a. Were employees present at over 90% of the branch desks and counters?		أ. هل كان يتواجد أكثر من 90% من موظفي الفرع وراء مكاتبهم ومواقع الخدمة؟	
3	1. Yes	☐	1. نعم
0	2. No	☒	2. كلا
If 'No', please specify "additional comments", if any:		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت:	
3 employees were available on 6 desks			
b. Were all / almost all of the staff neatly and professionally dressed?		ب. هل كان كل / معظم الموظفين يرتدون لباس مرتب ومهني؟	
3	1. Yes	☒	1. نعم
0	2. No	☐	2. كلا
If 'No', please specify "additional comments", if any:		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت:	
c. Were all/almost the entire staff wearing name badges?		ت. هل كان كل / معظم الموظفين يضعون شارات بأسمانهم؟	
3	1. Yes	☐	1. نعم
0	2. No	☒	2. كلا
If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges:		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد العدد التقريبي للموظفين الذين لا يضعون شارات بأسمانهم:	
None of the 3 employees put name tag			

4.6 ATM and CDM machines			4.6 أجهزة الصراف الآلي والإيداع النقدي		
a. Was the area surrounding the ATM and CDM machines clean and presentable?			أ. هل كان المكان المحيط بأجهزة الصراف الآلي والإيداع النقدي نظيف وحسن المظهر؟		
3	1. Yes	☐	1. نعم	3	
0	2. No	☒	2. كلا	0	
If 'No', please specify "Why / Describe how the area was unclean: <u>Some papers were on the floor.</u>			إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "لماذا/ اوصف كيف كان المكان غير نظيف: <u></u>		
b. Were the ATM and CDM machines functioning?			ب. هل كانت أجهزة الصراف الآلي والإيداع النقدي تعمل؟		
3	1. Yes	☒	1. نعم	3	
0	2. No	☐	2. كلا	0	
If 'No', please specify "the time at which at which the ATM / CDM were not functioning (and specify which machine, ATM or CDM): <u></u>			إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "الوقت التي لم تكن فيه أجهزة الصراف الآلي والإيداع النقدي لا تعمل (وحدد أي جهاز، الصراف الآلي أو الإيداع النقدي): <u></u>		
c. Was there sufficient cooling in the ATM/CDM area?			ت. هل كان التبريد أو المكيف جيد في منطقة ATM/CDM؟		
3	1. Yes	☐	1. نعم	3	
0	2. No	☐	2. كلا	0	
3	3. Not applicable	☒	3. لا ينطبق	3	
If 'No', please specify "the time at which at which the cooling was not functioning <u></u>			إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "الوقت الذي لم يعمل فيه المكيف بشكل جيد <u></u>		
4.7 Branch Ambience and Facilities			4.7 بيئة الفرع ومرافق		
a. Was the branch air-conditioning fully functional and sufficient?			أ. هل كان المكيف الهوائي يعمل بشكل جيد وكاف؟		
3	1. Yes	☒	1. نعم	3	
0	2. No	☐	2. كلا	0	
If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient: <u></u>			إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"/ اوصف كيف لم يكن كاف: <u></u>		
b. Did the branch possess sufficient lighting?			ب. هل يتمتع الفرع بإضاءة كافية؟		
3	1. Yes	☒	1. نعم	3	
0	2. No	☐	2. كلا	0	
If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient: <u></u>			إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"/ اوصف كيف لم يكن كاف: <u></u>		

c. Did the customer have sufficient waiting space / seating area?			ت. هل كان العميل مساحة كافية للانتظار / عدد كافٍ من مقاعد الجلوس؟
3	1. Yes	☒	1. نعم
0	2. No	☐	2. كلا
	If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient:		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية" / اوصف كيف لم يكن كافٍ:
d. Did the customer find it easy to follow the signage within the interiors of the branch, indicating different counters/ work stations?			ث. هل استطاع الزبون أن يتبع بسهولة اللافتات الموضوعة داخل الفرع والتي ترشد إلى مختلف الكاونترات (المكاتب) وأماكن العمل؟
3	1. Yes	☐	1. نعم
0	2. No	☒	2. لا
	If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient:		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية" / اوصف كيف لم تكن كافية:
No signage on the desks			

5.1 الترحيب بالزبائن			
5.1 Greeting of Customer		5.1 الترحيب بالزبائن	
a. Was the Mystery Shopper "promptly greeted / acknowledged" on entering the branch?		أ. هل تم الترحيب/التعرف على المتسوق الخفي فور دخوله الى الفرع؟	
0	• No greeting / acknowledgement	☒	• لا ترحيب / تعرف
1	• Greeted within 10 minutes of entering	☐	• الترحيب خلال 10 دقائق من دخول العميل
2	• Greeted within 5 minutes of entering	☐	• الترحيب خلال 5 دقائق من دخول العميل
3	• Immediately greeted on entering	☐	• الترحيب فور دخول العميل
b. Did the staff either / or:		ب. هل قام الموظف بإحدى الأمرين:	
a. Ask for the customer's name?		أ. سأل عن اسم العميل؟	
b. Greet the customer by name?		ب. رحب بالعميل مع ذكر اسمه؟	
3	• Yes, the customer was greeted by name / asked for his / her name	☐	• نعم، لقد تم الترحيب بالعميل مع ذكر اسمه/ سأل عن اسمه أو اسمها
0	• No, the customer was not greeted by name / asked for his or her name	☒	• كلا، لم يتم الترحيب بالعميل مع ذكر اسمه / ولم يسأل عن اسمه أو اسمها
c. Did the staff ask, "How can I help you today?" and Probe the purpose of the customer's visit?		ت. هل سأل الموظف، "كيف يمكنني مساعدتك اليوم؟" و استفسر عن هدف زيارة العميل؟	
3	1. Yes, the staff did this	☒	1. نعم، لقد قام الموظف بذلك
0	2. No, staff did not do this	☐	2. كلا، لم يتم الموظف بذلك
d. Was the Mystery Shopper redirected on the basis of his / her needs?		ث. هل تم إعادة توجيه المتسوق الخفي بناء على احتياجاته/احتياجاتها؟	
3	1. Yes, he / she was redirected on the basis of his / her needs	☐	1. نعم، لقد تم إعادة توجيه العميل(ة) الى احتياجاته/احتياجاتها
3	2. (OR) The first staff member encountered probed the nature of visit and assister him / her	☐	2. (أو) استفسر الموظف الأول الذي التقى به العميل عن طبيعة الزيارة وساعده/ ساعدها
0	3. No, he / she was not redirected on the basis of his / her needs	☒	3. كلا، لم يتم إعادة التوجيه الى احتياجاته/احتياجاتها
a. Were the staff courteous on the customer making his / her enquiry?		أ. هل كان الموظف لبق لدى استفساره عن كيفية مساعدة العميل؟	
0	• No, the staff were not at all courteous	☐	• كلا، لم يكن الموظف لبق على الإطلاق
1	• Yes, the staff were quite / reasonably courteous	☒	• نعم، لقد تحلى الموظف بلباقة مقبولة/ جيدة
2	• Yes, the staff were courteous	☐	• نعم، لقد كان الموظف لبق
3	• Yes, the staff were very courteous	☐	• نعم، لقد كان الموظف شديد اللباقة
b. Did the staff demonstrate "active listening" on customer enquiry?		ب. هل أظهر الموظف "اصغاء اجابي" لاستفسار العميل؟	
0	• No, the staff did not demonstrate active listening	☐	• كلا، لم يظهر الموظف اصغاء اجابي
1	• Yes, the staff listened quite / reasonably actively	☒	• نعم، لقد اصغى الموظف بطريقة مقبولة/ جيدة اجابياً
2	• Yes, the staff listened actively	☐	• نعم، لقد اصغى الموظف اجابياً
3	• Yes, the staff listened very actively	☐	• نعم، لقد اصغى الموظف بكثير من الاجابية

+		+		+	
c.	Did the staff appear confident?			ث. هل ظهر الموظف على أنه واثق من نفسه؟	
0	• No, the staff did not appear confident	☐		• كلا لم يظهر الموظف على أنه واثق من نفسه	0
1	• Yes, the staff appeared quite / reasonably confident	☒		• نعم، ظهر الموظف على أنه واثق من نفسه بشكل معتدل	1
2	• Yes, the staff appeared confident	☐		• نعم، ظهر الموظف على أنه واثق من نفسه	2
3	• Yes, the staff appeared very confident	☐		• نعم، ظهر الموظف على أنه واثق تماماً من نفسه	3
d.	List the names of staff interacted with:			ث. أذكر أسماء الموظفين الذين تعاملت معهم:	
	• Mr. / Ms. <i>female without name tag</i>			• الفاضل/الفاضة	
	• Mr. / Ms.	2		• الفاضل/الفاضة	
	• Mr. / Ms.	3		• الفاضل/الفاضة	
	• Mr. / Ms.	4		• الفاضل/الفاضة	

6.1 Staff Capability		6.1 قدرة الموظفين	
a. Did the staff frequently probe the nature of the customer's needs?		أ. هل قام الموظف بالاستفسار عن طبيعة إحتياجات الزبون بشكل متكرر؟	
3	1. Yes	☒	1. نعم 3
0	2. No	☐	2. كلا 0
If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك:	
b. Did the staff actively attempt to anticipate customer needs?		ب. هل قام الموظف بمحاولة فعالة لإستباق إحتياجات الزبون؟	
3	1. Yes	☒	1. نعم 3
0	2. No	☐	2. كلا 0
If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك:	
c. Were the staff able to cater to the needs of the customer without seeking the help of a colleague?		ت. هل استطاع الموظف تلبية إحتياجات الزبون من دون طلب مساعدة أحد الزملاء؟	
3	1. Yes	☒	1. نعم 3
0	2. No	☐	2. كلا 0
If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك:	
INT: IF the Answer is YES, so the answer for Q D should be Not Applicable			
d. Were the staff able to answer all / most of the questions posed?		ث. هل استطاع الموظف الإجابة عن كل/ معظم الأسئلة المطروحة؟	
3	1. Yes	☒	1. نعم 3
0	2. No	☐	2. كلا 0
3	3- Not Applicable		3. لا ينطبق 3
If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك:	
e. If the staff were unaware of the answer to a particular query / queries, did they politely "ask you to wait while they double-checked with the system / a colleague"?		ج. إذا لم يكن الموظف قادراً على الإجابة على سؤال معين/ أسئلة معينة، هل طلب منك بتهذيب "الإنتظار من أجل التأكد مرة ثانية عبر النظام/ أحد الزملاء"؟	
3	1. Yes	☐	1. نعم 3
0	2. No	☐	2. كلا 0
3	Not Applicable	☒	3. لا ينطبق 3
If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك:	

6.2. Product Knowledge and Cross Selling		6.2. المعرفة بالمنتجات والبيع المتقاطع	
a. Overall, was the staff well-informed on Bank Dhofar's product and services?		أ. بشكل عام، هل كان لدى الموظف معلومات مصفحة متعلقة بمنتجات وخدمات بنك ظفار؟	
0	• Not at all informed	☐	• ليس لديه معلومات على الإطلاق
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
2	• Well informed on at least half of the products and services discussed	☐	• يعلم على الأقل عن نصف المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
3	• Well informed on at least three-quarters or more of the products and services discussed	☐	• يعلم على الأقل ثلاثة أرباع أو أكثر من المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
b. List the details of the "main purpose of your visit" (as per SECTION B); rate the staff on the level of "product / service knowledge" in this area:		ب. قم بوضع لائحة مفصلة بـ "الهدف الرئيسي للزيارة" (كما جرى في القسم ت)؛ وقم بتقييم الموظفين على "مستوى المعرفة بالمنتجات والخدمات" في هذه المنطقة:	
INT: LIST THE CODE FROM SECTION B.		باحث: قم بكتابة الرمز من القسم ت	
0	• No knowledge at all	☐	• لا يعلم على الإطلاق
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
2	• Well informed on at least half of the products and services discussed	☐	• يعلم على الأقل عن نصف المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
3	• Well informed on at least three quarters or more of the products and services discussed	☐	• يعلم على الأقل ثلاثة أرباع أو أكثر عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
c. Did the staff attempt to "cross-sell" other products and services?		ت. هل قام الموظف بمحاولة للقيام بـ "البيع الإضافي" لمنتجات وخدمات أخرى؟	
0	• No cross selling at all	☒	• لم يتم بعملية البيع الإضافي على الإطلاق
1	• Cross-selling after a lot of prompting	☐	• قام بعملية البيع الإضافي بعد الكثير من الإستمفارات
2	• Cross-selling after a little / some prompting	☐	• قام بعملية البيع الإضافي بعد القليل من الإستمفارات
3	• Immediate cross-selling attempt	☐	• قام بمحاولة البيع الإضافي على الفور
d. Did the staff explain Why Bank Dhofar's products and services possess a "Comparative advantage" relative to competing banks?		ث. هل قام الموظف بشرح لماذا منتجات وخدمات بنك ظفار لديها "الأفضلية النسبية" مقارنة مع البنوك المنافسة؟	
3	1. Yes	☐	1. نعم
0	2. No	☒	2. كلا
If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح ذلك:	
He did not make comparison with other banks			

+ + +	
e. Did the staff attempt to provide "complete information" on Bank Dhofar's products and services, along with relevant literature?	ج. هل قام الموظف بمحاولة إعطائك "معلومات كاملة" عن منتجات وخدمات بنك ظفار مع الكتيبات ذات الصلة؟
INT: LIST THE CODE FROM SECTION B.	باحث: قم بكتابة الرمز من القسم ت
0 • No information at all	0 • لا معلومات على الإطلاق
1 • Information provided on at least a quarter / a few of the products and services discussed	1 • إعطاء على الأقل ربع/ القليل من المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
2 • Information provided on at least half of the products and services discussed	2 • إعطاء على الأقل نصف المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
3 • Information provided on at least three quarters or more of the products and services discussed	3 • إعطاء على الأقل ثلاثة أرباع أو أكثر من المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
3 • Not Applicable	3 • لا ينطبق
f. Information on relevant procedures, documentation and follow-up method?	ح. معلومات متعلقة بالإجراءات، والمستندات وتقنية المتابعة ذات الصلة؟
INT: LIST THE CODE FROM SECTION B.	باحث: قم بكتابة الرمز من القسم ت
0 • No information at all	0 • لا معلومات على الإطلاق
1 • Information provided on at least a quarter / a few of the products and services discussed	1 • إعطاء على الأقل ربع/ القليل من المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
2 • Information provided on at least half of the products and services discussed	2 • إعطاء على الأقل نصف المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
3 • Information provided on at least three quarters or more of the products and services discussed	3 • إعطاء على الأقل ثلاثة أرباع أو أكثر من المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
3 • Not Applicable	3 • لا ينطبق
g. Did the staff attempt to acquire more customer information so as to follow-up at the end of the visit?	خ. هل قام الموظف بمحاولة لمعرفة معلومات أكثر متعلقة بالزبون من أجل القيام بالمتابعة في نهاية الزيارة؟
3 1. Yes	3 1. نعم
0 2. No	0 2. كلا
If 'No', please specify your comments:	إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك:
He did not ask about my name.	

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

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

نهاية الاستبيان - شكراً جزيلاً

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

خ. مجموع نقاط الفرع			
(مجموع النقاط غير المرجحة للفرع، جمع كل الأقسام):			
القسم	العامل الذي يتم اختياره	مجموع النقاط المسجلة في القسم:	مجموع النقاط المخصصة للعامل
ت	تقديم الفرع والتسهيلات المقدمة للزبون		
ث	الترحيب ومهارات الموظفين		
ج	قدرة الموظف، ومعرفته وعملية البيع الإضافي		
ح	الوقت		
مجموع النقاط			

