PROJECT: Money SHOPPER CODE DATA ENTRY EDITING 4 0 Name Number Name $\mathcal{F} \sigma$ الرقع التسلسل ادخال المعلومات الأسم الاسم لاسم الرقم الرقم الرقم أ- تفاصيل المكالمة/الإتصال **Details of Call** بنك ظفار Bank Dhofar K بنك مسقط Bank Muscat البنك الوطني العماني National Bank of Oman Name of Bank to which 1. اسم البنك الذي تغ HSBC-OIB بنك HSBC-OIB الاتصال به: call was made: Bank Sohar بنك صحار بنك آخر، (حدد)____ Other Bank Specify:__ 24795555 2. رقع مركز الاتصالات: Call Centre Number السنة Month اليوم Date Year 3. يوم الاتصال: Date of Call 3. 0 9 7 6 2 0 1 3 2 0 1 3 الدقانق الساعات Minutes Hours 4. وقت بدء الاتصال: Start Time to Call 4. الدقائق الساعات مجموع وقت الاتصال: **Total Duration Call** Hours **Minutes** INT: FROM POINT OF ANSWER BY باحث: (من لحظة الاجابة من PHONE BANKING AGENT قبل عميل البنك حتى ١ 0 O (PBA), UPTO COMPLETION انتهام المكالمة) OF PHONECALL) 09:00 -06:00 في الصباح 06:00-09 am 09:01 في الصباح 09:01-12 am فترة الوقت الذي حصل Time Slot During which 冈 03:00 - 12:01 في الظهيرة 12:01noon-03pm فيه الاتصال: call was made: باحث: اختر فترة الوقت 06:00 - 03:01 في المساء الباكر 3:01-6pm B INT: SELECT THE المناسبة التي جرى RELEVANT TIME-SLOT, خلانها الانصال. اقبل 09:00 - 06:01 قي المساء 06:01-9pm ACCEPT SINGLE ANSWER, أجابه وأحدة 01:00 - 09:01 بعد منتصف الليل 09:01-1am 1:01-5:59am 01:01 ~ 5:59 في الصباح الباكر ب هدف الاتصال В. **Purpose of Call** رمز السوال): **Query Code General Enquiry** Product Name: (اسم المنتج): عام 1- استفسار regarding a specific باحث: (انخل من INT: (Insert منتج/خدمة محدد(ة) Product / Service from list) القائمة) رمز السوال): **Query Code** Application for a 2. (اسم المنتج): Product Name: 2- طلب للحصول على New Product / باحث: (انخل من INT: (Insert منتج/خدمة جديد(ة) Service from list) القائمة) Complaint Code (INSERT FROM 3. Complaints / رمز الشكوى (الخل من القائمة): LIST) 3- شكاوى / تظلم Grievances Please Specify Details: (رجاء حدد التقاصيل): 4. Other 1 4-غيرها

C.	Appraisal of Interactive Voice Respo	onse (IVR)	İ	<u>(IVR)</u>	تريم نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية	<u>ت. ت</u>
_ <u> </u>	tem:					
-	Appraisal of IVR system:		<u>i</u>		ييم نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية	
1.	How would you rate the IVR system in ter Ease of navigation & user-friendliness?	ms of		اعلية من <u>ناحية</u>	كيف يمكنك ان تقيم نظام الاستجابة الصوتية النة سهولة النتقل والاستخدام؟	
0	No, the IVR was not at all easy to use				كلا، لم يكن نضاء الاستجابة الصوتية التفاعلية الاستخدام	0
1	Yes, the IVR was quite/reasonably easy to	use		ِ هَدُ مَا/يَشُكُلُ مَقْبُولِ	نعد، <u>كان ن</u> ضام الاستجابة الصوتية التقاعية <u>الح</u> سهل الاستخدام	1
2	Yes, the IVR was <u>easy to use</u>		\blacktriangleright [ل الاستخدام	نعد، كان نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية سم	2
3	Yes, the IVR was <u>very easy to use</u>				نعم، كان نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية مع	3
2.	How would you rate the IVR system in ter clarity of instructions?	ms of		التفاعلية من ناحية	كيف يمكنك ان تصنف نظام الاستجابة الصوتية وضوح التعليمات؟	.2
0	No, the instructions were not clear at all				كلا، لم تكن التطيمات واضحة على الإطلاق	0
1	Yes, the instructions were quite/reasonabl	y clear		واضحة	نعم، كانت التعليمات الى حد ما / بشكل مقبول	1
2	Yes, the instructions were <u>clear</u>				نعر، التعليمات كانت <u>واضحة</u>	2
3	Yes, the instructions were <u>very clear</u>		図		نعم، التعليمات كانت <u>واضحة جدا</u>	3
D.	Greeting				دېب	ث التر
5.1	Greeting & Purpose of call				حيب والغرض من الاتصال	5.1 التر
1.	Once you selected option '9' on the IVR,	3 minus	ثع,		اختبارك الاحتمال "9" في نظام الاستجابة	1. لدى
	("To speak to a call centre agent, press	(Mention	,	4	وتية التفاعلية ، ("للتكلم مع موظف مركز	
	9"), how long did it take for you to speak	seconds o	· .	(<u>حدد الثواني أو</u>	سالات / اضغط 9")، كم من الوقت استغرقت	
	to a PBA?		_	المنقانق)	ىڭ مع PBA؟	
INT	Specify duration in the space provided	minutes))]		د الوقت في المساحة المعطاة)	بلحث: (ح
INT	Answer this question only if you selected the '	Call back'		تمال "معاودة	ناوب على هذا السوال <u>فقط</u> في حال اختيارك احا	•
l _ `	on via the automated voice service				نصال" عبر خدمة الصوت الآلي):	
2.	Were you called back by a PBA?		 		تم اعادة الاتصال بك من قبل PBA؟	
3	Yes			ļ	نعم	3
0	No		4.		28	0
	If 'no', specify any additional comments here interviewers: This is not a mandatory field. P		İ	نظة للباحثين: إن حقادت الأما لفية	اذًا "كلا"، حدد اي تطبقات اضافية هنا: "ملاح حقل الإجابة هذا ليس الزاميا. رجاء، حدد الملا	
	any additional observations, if relevant. Other	•		ق على كل	عمل المجاب عد النوس الراعي. رجاع. عند العام ذات الصلة. والا اترك الإجابة فارغة. هذا ينطب	
	blank. This applies to this option for all future	e questions.			الخيارات المتعلقة بالإجابات التالية.	
3	N/A		区		لا ينطبق	-
3.	On picking up your call, did the PBA wish y morning/ afternoon/ evening?	ou, 'Good		باح الخير/نهارك	رفعك السماعة، هل قام ال PBAيتمني لك، "صــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	_
3	Yes		Ø		نعم	
0	No				צג	0
	If 'no', specify any additional comments here	:			اذا "كلا"، حدد اى تطبقات اضافية هنا:	
4.	Did the PBA greet you in the same languag	e you		نظام الاستجابة	رحب بك ال PBA بنفس اللغة التي اخترتها في . مَدُّ التَّالِيَةِ عَلَيْهِ اللَّهِ التِي اخْتَرْتُهَا في .	
3	selected through the IVR system? Yes		Ø		رتية التفاعلية؟ نعم	
0	No			- 	<u> </u>	0
	If 'no', specify any additional comments here	::	 _		اذًا "كلا"، حدد أي تعليقات أضافية هذا:	
1	I		1			1

D.	Greeting		حيب	ث. التر
5.1	Greeting & Purpose of call		رحيب والغرض من الاتصال	5.1 الت
	Rate the PBA's greeting on his/her level of courteousness:		ترحيب ال PBAوفقاً لمستوى اللباقة لنيه(١):	5, قتيم
0	No, the PBA was not at all courteous		کلا، لم یکن ال PBA نبق عنی الاطلاق	0
1	Yes, the PBA was quite/reasonably courteous		تعم، كان ال PBA ليق الى حد ما / يشكل مقبول	1
2	Yes, the PBA was courteous		غد، كان ال PBA ليق	2
3	Yes, the PBA was very courteous		نعم، كان ال PBA لبق جدا	3
	Rate the PBA's greeting on his/her clarity & pace of speech:		ترحيب ال PBA وفقاً لوضوح كلامه ووتيرته(ا):	6. قتِم
0	No, the PBA did not speak clearly & steadily		كلا، لم يتكلم ال PBA بوضوح وإعتدال	0
1	Yes, the PBA spoke quite clearly & steadily	Ø	نعم، رتكلم ال PBA الى حد ما / بشكل مقبول بوضوح وإعتدال	1
2	Yes, the PBA spoke clearly & steadily		نعم، تكلم ال PBAيوضوح وإعتدال	2
3	Yes, the PBA spoke very clearly & steadily		نعم، نكلم ال PBAيشكل واضح جداً وإعتدال	3
7.	Did the PBA introduce himself/herself by name?		, عرّف ال BPA عن نفسه(ا) بالاسم؟	7. مل
3	Yes faisa	X	تعم	3
0	No		2K	0
•	If 'no', specify any additional comments here:		اذًا "كلا"، حدد اى تعليقات اضافية هنا:	
	Did the PBA then enquire after the purpose of your call?		. قام ال BPA من بعد ذلك بالاستفسار عن غرض اتصالك؟	8. مل
3	Yes	図	نعم	3
0	No		2K	0
	If 'no', specify any additional comments here:		اذًا "كلا"، حدد اى تعليقات اضافية هنا:	
callii 9.	<answer an="" as="" customer="" existing="" if="" is="" mystery="" only="" question="" shopper="" the="" this=""> Did PBA ask for customer details for the purpose of verification?</answer>		جاوب على هذا السوال فقط في حال كان المتسوق السري يتصل قيقي) قيقي) سأل ال PBAعن التفاصيل المرتبطة بالزبون بغرض التأكد؟	<u>کزېون د</u>
3	Yes		نعم	3
0	No		2K	0
<u>NA</u>	Not Applicable (N/A)	Ø	لا ينطبق	لا بنطبق
	Did the PBA proceed to listen to (or probe for) the customer's query/grievance/complaint?		تابع ال PBA الاستماع (او الاستفسار عن) الي تساؤل/ تظلم/ وي الزبون؟	
0	No, the PBA did not do this at all		كلا، لم يفعل ننك ال PBA على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA did this to some extent		نعم، لقد فعل نلك 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 ثلك ال PBA تماماً	3
E.	Soft Skills & Telephony Skills		عارات الشخصية ومهارات الاتصالات الهاتفية	ج. الم
	Hold Procedure		جراءات الانتظار	
	Did the PBA ask, "May I put you on hold briefly, while I get the required information?" prior to putting you on hold?		ل سألك ال PBA "هل يُمكنني ان أتركك تنتظر قليلاً، في حين اكون . حصلت على المعلومات المطلوبة؟" قبل وضعك في حالة الانتظار؟	
3	Yes	Ø	نعم	3
0	No		צג	0

E.	Soft Skills & Telephony Skills		لهارات الشخصية ومهارات الاتصالات الهاتفية	ج. الم
	If 'no', specify any additional comments here:		اذا "كلا"، حدد اى تعنيقات اضافية هنا:	
<u>NA</u>	Not Applicable (N/A)		لا ينطيق	<u> </u>
_			a them the side of	ينسو
	Did the PBA speak with anybody else prior to placing you on hold?		ل تكلم ال PBA مع شخص أخر قُبل وضعك في حالة الانتظار؟	
0	Yes		نعم	0
3	No		צג	3
	If 'no', specify any additional comments here:	لما	اذًا "كلا"، حدر اى تعنيقات اضافية هنا: مدر اى تعنيقات اضافية هنا: مدر اى تعنيقات اضافية هنا: مدر الله عنه الله الله الله الله الله الله الله ال	بعليا
<u>NA</u>	Not Applicable (N/A)		<u> لا ينطبق</u>	<u>لا</u> ينطيق
	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 ئائية) المالية المواقع المواقع المواقع المواقع المواقع المواقع المواقع المواقع المواقع المواقع المواقع المواقع المواقع	
	and apologize for the same?		ل اعلمك ال PBA انه يريد/تريد المزيد من الوقت واعتذر عن نلك إمر؟	
3	Yes	X	نعم	3
0	No		کلا	0
	If 'no', specify any additional comments here:		اذًا "كلا"، حدد اى تطبقات اضافية هنا:	
NI A			<u> </u>	<u> </u>
<u>NA</u>	Not Applicable (N/A)		<u></u>	بنطبق
	PBA Attributes		بت ال PBA	6.2 سما
	Select 'yes' or 'no' based on whether the PBA fulfilled each of these attributes:		نر "تعم" او "كلا" في حال تطابق ال PBA مع كل من هذه السمات:	1. اخت
	Active listening skills:		ات الاستماع النشيط	<u>1. مهارا</u>
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 نلك</u> ال PBA الي حد ما	1
2	Yes, the PBA had this attribute	Ø	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>تماما</u>	3
2)	Effective questioning skills:		ت الاستجواب الفعال	2. مهارا
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	Ø	نعر، لقد فعل بلك ال PBA الى حد ما	1
2	Yes, the PBA had this attribute		تعد. لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA had this attribute a great deal		نعر، لقد فعل ذلك ال PBAتماما	3
3)	Confident:			<u>3. وائق</u>
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	図	نعر، لقد فعل نك ال PBAالي حد ما	1
2	Yes, the PBA had this attribute		نعد. 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:		ي ا	4. محتر
0	No, the PBA did not have this attribute at all		كلا، ثم يفعل ذلك ال PBA عنى الاطلاق	0
1	Yes, the PBA had this attribute to some extent	<u> </u>	نعم، لقد فعل ذلك ال PBAالي 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

+

E.	Soft Skills & Tel	ephon	y Skill	ls					<u>فية</u>	ت الها:	تصالا	هارات الشخصية ومهارات الا	<u>اج. الم</u>
5)	Friendly:											:	<u>5. و</u> دود
0	No, the PBA did not h	nave thi	s attril	bute a	: all		Image: second control of the control of				طلاق	كلا. لم يفعل ثلك ال PBA عنى الا	0
1	Yes, the PBA had this	attribut	e to so	me ex	tent						<u>_</u>	نعر، لقد قعل ذلك ال PBA الي حد	1
2	Yes, the PBA had this	attribut	e									نعد، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA had this	attribut	e a gre	eat dea	ī	İ						نعد، لقد قعل ذك ال PBA ثماما	3
6)	Used simple languag	je & pl	rases	:								مل كنمات وجمل بسيطة	6. استه
0	No, the PBA did not d	o this a	t all								طلاق	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الا	0
1	Yes, the PBA did this t	o some	exten	t			Image: second control of the control of				له	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد	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 ثلك ال PBA تماماً	3
7)	Overall, maintained		ive, f	riendl	y <u>&</u>			*	حماسي	ودي و	ی إداء	ظ على إداء ايجابي بشكل عام، أ	7. بحاف
0	No, the PBA did not d		t all				X			_	طان	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الا	0
1	Yes, the PBA did this t	·		t		- '						نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الي حد	1
2	Yes, the PBA did this											نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA did this a	lot					\exists					نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً	3
_													
8)	Used positive langua	age:										مل لغة ارجابية	8. بست
0	No, the PBA did not d	o this a	t all	_			Ø			_	طلاق	كلا، لم يفعل نلك ال PBA على الا	0
1	Yes, the PBA did this t	o some	exten	t							ما	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد	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 'Custon	ner Fri	endly	<u>'•</u>								، عام، كان ودوداً مع الزيون <u>:</u>	<u>و. بشكز</u>
0	No, the PBA did not d	o this a	t all								طلاتی	كلا، لم يقعل نلك ال PBA على الا	0
1	Yes, the PBA did this t	o some	exten	t			Ø				٦	نعم، لقد فعل نلك ال PBA الى حد	1
2	Yes, the PBA did this											نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA did this a	lot										تعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً	3
	•								-				
1. A)	Overall, rate the PBA on: Greeting:	Very Poor	Poor	Average	<u> </u>	Very Good	# # # # # # # # # # # # # # # # # # #	炸	منويط		ضعيف جدا	ال عاد، قيم ال PBA فيما يخص: الترحيب:	.1
~,	INT: Circle a number										16.	ضع دارة عنى الرقع المناسب	باحث: [
	from 1-5 for each attribute, as relevant		<u>2</u>	3	<u>4</u> ☑	<u>5</u>	5	4	3	2	$\frac{1}{\Box}$	 5 لكل صفة، وفقا لنطابقها 	<u>من ۱ انو</u>
B)	Extent of Customer	1	=	<u> </u>	_	<u>니</u> 5	부	=	ᆖ	↓ =	=	ر الاهتمام بالزبون والودية:	٠٠١ مد=
5,	Focus & Friendliness:	1	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u> □		<u>S</u>	4	<u>3</u>	<u>2</u>		<u>ي او سيمام پاير پوري و موټپ .</u>	, (
C)	Soft Skills & Telephony Skills	1	<u>2</u>	3	4	<u>5</u>	5	4	3	2	1	بارات الخفيفة ومهارات لى الهاتف	ت) الم التكلم ع

+

A)Ap b) Go servi	iswer this segment if: oplication for a new product/service: eneral enquiry relating to a specific product, ce and/or facility: her purpose of call		م الاجابة على هذا الجزء في حال كان "III-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	-	معلومات المقدمة، المعرفة عن المنتج وال بيع الاضافي	7.1 ال
c	BA provided sufficient detail to the customer, with a lear explanation of the requirements/ eligibility riteria/ documentation needed for this particular product/service.		. اعضى الـPBA معلومات كافية للزيون، مع شرح واضح عن تطلبات / المعايير المؤهلة / المستندات اللازمة لهذا المنتج/الخدمة ديداً.	الم
0	No, the PBA did not do this at all		كلا، ثم يفعل ال PBQنثك على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA did this to some extent	M	نعم، لقد قعل ال PBA ثلك الى حد ما	1
2	Yes, the PBA did this		نعم، لقد فعل ال PBAنتك	2
3	Yes, the PBA <u>did this a great deal</u>		نعم، لقد فعل ال PBAذلك بشكل كبير	3
	BA provided a clear and thorough explanation of the		د قدم ال PBA شرح واضح وشامل عن الخطوات التي يجب ان	
	teps that shall follow in terms of: Process:		ع من حيث: العملية :	يب 1) سپر
0	No, the PBA did not do this at all	Ø	كلا، لم يفعل ال PBAناك 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		نعم، لقد فعل ال PBAذلك	2
3	Yes, the PBA did this a great deal		نمر، لقد فعل ال PBAذلك بشكل كبير	3
	ime taken:		ت المستغرق:	2) الوأ
0	No, the PBA did not do this at all	Ø	كلا، ثم يفعل ال PBAنك 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		نعم، لقد فعل ال PBAنتك	2
3	Yes, the PBA <u>did this a great deal</u>		نعم، لقد فعل ال PBAنتك بشكل كبير	3
<u>3) P</u>	lequirements (such as documentation):		لبات (مثل المستندات):	3) منط
0	No, the PBA did not do this at all		كلا، لم يفعل ال PBAذلك 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		نعم، لقد فعل ال PBAخلك	2
3	Yes, the PBA <u>did this a great deal</u>		نعم، لقد فعل ال PBAنتك بشكل كبير	3
	he PBA was able to clarify any questions the customer ad:		. كان PBAقادر على توضيح اي من الاسئلة التي طرحها الزبون:	3. لقد
0	No, the PBA was <u>unable to do this</u>		كلا، لم يمنطع ال ABPفعل 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		نعم، لقداستطاع ال PBAفعل ذلك	2
3	Yes, the PBA was very able to do this		نعم، لقد استطاع ال PBAفعل ثلك بشكل كبير	3
N/A	Not applicable (Interviewers: Choose this option only if no questions were posed)	□	لا ينطبق (الباحثون: إختر هذا الخيار فقط في حال لم يتم ضرح الاسنية)	<u>لا</u> ينطبق
C	he PBA was able to explain the points of lifferentiation and comparative advantage of the product/service (Versus offerings of local competing panks):		د استطاع ال PBAان يشرح الصفات التي تميز وتفضل المنتج/ ندمة (مقابل العروض التي تقدمها البنوك المحلية المنافسة):	اك
0	No, the PBA was <u>unable to do this</u>		کلا، لم يستطع ال PBAفعل ذلك	0

		· r		
1	Yes, the PBA was somewhat able to do this	M	نعم، لقد استطاع ال PBAفعل ذلك الى حد ما	1
2	Yes, the PBA was able to do this		نعم، <u>لقداستطاع</u> ال PBA <u>فعل ذلك</u>	2
3	Yes, the PBA was very able to do this		نعم، لقد استطاع ال PBAفعل ذلك بشكل كبير	3
N/A	Not applicable (Interviewers: Choose this option only if asking about a specific product/service.		ال بنطيق (الباحثون: ختر هذا الخيار فقط في حال سال عن منته الخدمة معينة)	<u>لا</u> ينطبق
5. F	Please rate the PBA on each of these attributes:		جاءً ، قيم ال PBA وفقاً لكل سمة من هذه السمائة:	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 يقم ال PBA بهذا الجهد / لا يمتنك هذه السمة على الإطلاق	0
1	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute to some extent	Ø	نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو يمثلك هذه السمة الي حد ما	1
2	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute		نعم، لقد قام ال PBAبهذا 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 يمثلك هذه السمة بشكل كبير	3
2) <u>E</u>	xtent of product/service knowledge:		، المعرفة بالمنتج / الخدمة:	2) مدی
0	No, the PBA <u>did not make this effort/possess this</u> <u>attribute</u> at all	凶	كلا، لم يقم ال PBA بهذا الجهد / لا يمثلك هذه المهمةُ 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 الى حد ما	1
2	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute		نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو يمثلك هذه المهمة	2
3	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute a great deal		نعم، <u>لقد قام</u> ال PBAبهذا الجهد / هو يمثلك هذه السمة بشكل كبير	з
3) (ross-Selling effort/attempt made:		هد المبثول او المحاولة المبنولة من اجل البيع الاضافي:	3) الجا
0	No, the PBA <u>did not make this effort/possess this</u> <u>attribute</u> at all	Ø	كلا، لم يقم ال PBA بهذا الجهد / لا يمتلك هذه المهمة 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		نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو يمثلك هذه السمة	2
3	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute a great deal		نعم، <u>لقد قام</u> ال PBAبهذا الجهد / هو بمثلك هذه السمة بشكل كبير	3
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 الإحتمال فقط في حال لع يكن ال cross selling ممكناً بسبب طبيعة سؤالك)	<u>لا</u> ينطبق
	Provision of adequate explanation in response o questions posed		<u>م الشرح الوافي ردا على الأسنلة المطروحة</u>	4} تقدر
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	M	نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو يمثلك هذه السمة المي حد ما	1
2	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute		نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمثلك هذه المبعة	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 (البنحثون: ضم علامة على هذا الخيار فقط في حال لم يكن هناك طرح أسنلة اضافية)	: سطيق

							<u> </u>					
2. <u>A)</u>	Overall, rate the PBA on: Product knowledge & information/assistanc e provided:	Very Poor	Poor	Average	pōō5	Very Good	संस् स्थ	**	متوسط	فيعيف	ضعیف جدا	ر بشكل عد، قبر آل PBA فيما يتعلق المعاد المعرفة بالمتحت /المعلومات المتعلقة 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>	5	4	3	2	1	بينمه: إحث: (ضع دارة عنى الرقم المناسب ن 1 ألى 5 نكل صفة ، وفقا لتطابقها
<u>B)</u>	Cross Selling:	1	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	4 🗓	3	2	1	: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)

(البلطون: رجاءً لا تطرح القسم ب/Cross Selling، إذا لا ينطبق مثلاً: قام الناحث بطرح سوال يديهي هذا حول فتح حساب جاري ولم يكن هناك مجال/م يكن هناك مجال إلى هذاما الـCross Selling)

G. /	Answer this segment if the 'Purpose of Call' was to express customer Complaints/Grievances:		جيب على هذا الجزء إذا "الغرض من الاتصال" كان بشكاوي/ تظلمات الزبانن	
8.1	Complaints & Grievances		الشكاوى والتظلمات	8.1
1.	PBA demonstrated active listening skills when the customer was relaying his/her complaint:		أظهر ال PBA مهارات الاستماع التشيط عندما كان الزبون ينكر شكواه/١:	.1
3	Yes		نعم	3
0	No		2K	0
	If 'no', specify any additional comments here:		اذا "کلا"، حدد ای تطبقات اضافیهٔ هنا: 	
2.	PBA made a concerted effort to understand the complaint/grievance:		لقد قام ال PBA بجهد كافي لفهم الشكوي/التظلم	.2
3	Yes		نعم	3
0	No		2K	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: <select areas="" each="" either="" focus="" for="" no="" of="" or="" the="" yes=""></select>		لقد شرح ال PBA بوضوح كل من التالي للزبون: : (اختر احدى الحالتين نعم او كلا لكل من النقاط الني تم التركيز)	باحث: عليها)
1)	Complaint Resolution Process:		عملية حل/معالجة الشكوي	
3	Yes		نعم	3
0	No		کلا	0
	If 'no', specify any additional comments here:		اذا "كلا"، حدد اى تطبقات اضافية هنا:	
2)	Time taken for resolution		رقت المستغرق لحل / معالجة الشكوي	2) الو
3	Yes		تعم	3
0	No		25.	0
	If 'no', specify any additional comments here:		اذًا "كلا"، حدد أي تطبقات اضافية هنا:	
4.	The PBA possessed adequate knowledge of the complaint resolution process:		لقد كان ال PBA يمتلك المعرفة لعملية حل/معالجة الشكوى:	4. ا
0	No, the PBA did not possess any knowledge		كلا، لا بمثلك ال PBAاي معرفة	0
1	Yes, the PBA possessed a little knowledge		نعم. يمثلك ال PBA <u>معرفة قليلة</u>	1
2	Yes, the PBA possessed knowledge		نعم، بِمثلث ال PBA معرفة	2
3	Yes, the PBA possessed a great deal of knowledge		نعم، يمثلك ال PBA قدر كبير من المعرفة	3
5. IN1	Please rate the PBA on each of these attributes, on a sca of 1-5: F: Circle a number from 1-5 for each attribute, as relevant	ale	رجاءً، 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 ها)	

							+							+
		<u>Very Poor</u>	Poor	Average	Good	Very Good	群组	l:E	.	في والم	ضغ	ضعیف جدا		
1)	Overall customer experience for complaint resolution:	1	2	3 	4	5	5	4	_ i _	3	2	1	غيرة الموظف في معالجة وي العملاء	
2)	Extent of PBA knowledge an resolution process:	1	2	3	4	5	5	4	<u></u>	3	2	1	مدى معرفة ال PBA ب ية المعالجة:	
3)	Effort made to provide full & additional information:	1	2	3	4	5	5	4 [_ _	3 	2		الجهد المبذول لاعطاء رمات اضافية وشامنة	
	H. Call Closing:												هاء الاتصال/المكالمة:	
	<u>C)</u> PBA asked if he/she co to the customer:	ould <u>of</u>	<u>fer furt</u>	ther as	<u>sistan</u>	<u>ce</u>	ļ	اضافية	ساعدة	قديم م	الممكن ت	كانت من	ت)سال ال PBAما آذا كان/! للزبون:	
3	Yes						Ø						نعم	3
0	No												کلا	0
3	C) PBA thanked the cus Yes	tomer	and sa	id good	dbye:						اللقاء:	وقال الى	ے)لقد شکر آل PBA الزبون نعم	
0	No						<u> </u>						24	0
	E)The PBA attempted to information from the cu			w-up					ازبون:	ة مع ا	ت للمتابع	ر مطومان	حاول ال PBAالحصول علم	
3	Yes		·										نعم	3
0	No												2¢	0
	F) Overall, rate the PBA on Call closing: INT: Circle a number from 1-5 for each attribute, as relevant	1 Nery Poor	2	⊠ © Average	poo5 4	D o Very Good	٥ مند جدا	# 4	عنوسط ۵	2	ئدا ضعف 1	ا علی	خ) بشكل عام، قيم ال PBA نهاء الاتصال: (ضع دانرة على الرقم الم الى 5) وفقاً لتطابقها	باحث

I. TOT	TAL Branch Score		
Section *	Parameter Under Evaluation	Total Points Scored in this	Total Points Allocated / Parameter
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	,	

القميم	العامل الذي يتم لغتياره	مجموع النقاط المسجلة في القسم:	مجموع التقاط المقصصة العامل
ت	تقييم الاستجابة الصوتية التفاعلية		
ٿ	التحية		
٤	المهارات الشخصية و مهارات الاتصالات الهاتفية		
٥	أسئلة اخرى		
Ċ	اسنلة متطقة بالشكاوى و التظلمات		
J	انهاء الاتصال		