PROJECT: Money \_\_\_\_

3. Date of Call       Date of Call       Date of Call       Date of Call       Product Name: Product / Service       Date of Call       Months (Light Product Name: Product / Service)       4. Start Time to Call       Date of Call (100 - 09:01)       Winutes of Italian (100 - 09:01)       A control of All (100 - 09:01)       Italian (100 - 09:01) <t< th=""><th colspan="2">SHOPPER CODE DA</th><th>DATA ENTRY</th><th>r</th><th>i</th><th colspan="2">EDITING</th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th><del>,</del></th><th></th><th></th></t<>	SHOPPER CODE DA		DATA ENTRY	r	i	EDITING							<del>,</del>			
A. Details of Call    Bank Dhofar	7	0	Name		Numb	er Name		Numb	per f	Name		_ 4	0	7	6	2
A. Details of Call    Bank Dhofar								<u> </u>						<u> </u>		
A. Details of Call    Bank Dnofar   Bank Muscat   Bank Mu	لسلي	الرقع التسا		<u> </u>		- 1:				- 6.	أومات				ىتسوق	ر در د
1. Name of Bank to which call was made:   Bank Muscat   Bank Muscat Muscat   Bank Muscat   Bank Muscat Muscat   Bank Muscat Muscat   Bank Muscat Muscat		Ļ	الرقم		الأسد	المرقم	٠	<u>'</u> لاست	<del> </del>	الرقع		سم	. Y !			
1. Name of Bank to which call was made:   Bank Muscat   Bank Muscat Muscat   Bank Muscat   Bank Muscat Muscat   Bank Muscat Muscat   Bank Muscat Muscat		<u></u>				-	<u> </u>		!		····					
1. Name of Bank to which call was made:       Bank Muscat       \\ \) National Bank of Orman \\ \\ \) HSBC-OIB \\ \\ \\ \\ \) Bank Schar \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\	Α.	Deta	ils of Call	<del></del>	····								<u>تصال</u>	لمه/الا	يل العكا	ا - تفاص
1. Name of Bank to which call was made:    National Bank of Oman				Bank (	Dhofar			] [			Ĵ	بنك ظفار	!			1
HSBC-OIB   HE HSBC-OIB   HSBC-OIB   HE HSBC				Bank f	Muscat	Σ	₫ [			ط	بناك مسق					
HSBC-OIB   HE HSBC-OIB   HSBC-OIB   HE HSBC				Nation	nal Bank	of Oman	Ī	ו ר		انی	طنى العم	البنك الو				
2. Call Centre Number					OIB		1 0	- -						ي تَعَ	, البنك الذو صمال به:	ועז: ועז:
2. Call Centre Number				Bank S	Sohar		1 r	<b>1</b>			ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	بنك صح				
3. Date of Call       Date of Call       Date of Call       Month of 2 to 2 o 1 3 d d d d d d d d d d d d d d d d d d				Other	Bank Sp	ecify:		<b>-</b> l		•						
3. Date of Call       Date of Call       Date of Call       Month of 2 to 2 o 1 3 d d d d d d d d d d d d d d d d d d	2	Call Centro	e Number	2911	190	(((					<del></del>			تصالات	VI 35	ر قر
3. Date of Call       0 2 ( 0 2 0 1 3 3 2 0 1 3 3 2 0 1 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3		Con Control	- 110/110/61	<del>-i</del>	,	1		•	• •	í	. a.b. 1	bı			ا سر سر	ے. ر <u>-</u> ا
4. Start Time to Call  1. وقت بدء الإتصال:  5. Total Duration Call  INT: FROM POINT OF ANSWER BY PHONE BANKING AGENT (PBA), UPTO COMPLETION OF PHONECALL)  6. Time Slot During which call was made:  6. Time Slot During which call was made:  6. Time Slet THE RELEVANT TIME-SLOT, ACCEPT SINGLE ANSWER,  9:01-12 am  12:01-00-09:01  12:01-09pm  09:01-12 m  13:01-6pm  13:01-6pm  09:01-1am  10:01-5:59am  10:01-5:5	3.	Date of Ca	ıll								انشهر	انيوم 			الاتصال:	3. يو،
5. Total Duration Call INT: FROM POINT OF ANSWER BY PHONE BANKING AGENT (PBA), UPTO COMPLETION of PHONECALL)       Hours       Minutes       Like Interest (Act of Interest)	4.	Start Time	to Call	Hou			1	ئق	الدقاة		أعات	المم		مال:	ت بدء الآث	á. 4
### PRONE BANKING AGENT (PBA), UPTO COMPLETION OF PHONECALL)  6. Time Slot During which call was made:  8 INT: SELECT THE  RELEVANT TIME-SLOT, ACCEPT SINGLE ANSWER,  99:01-12 am  12:01-059pm  90:01-13 as in the state of the s		<u> </u>		\ \					สลังใน		್ಟ್					
## PHONE BANKING AGENT (PBA), UPTO COMPLETION (PBA), UPTO COMPLETIO	-			1	11.2	Minute	25	عی ا	10		٠.	1				
6. Time Slot During which call was made:       06:00-09 am       □ 2:00 -09:01       □ 12:00 -09:						6 9	'							بنك حتر	ل عميل ال	أ قبُ
6. Time Slot During which call was made:  B INT: SELECT THE RELEVANT TIME-SLOT, ACCEPT SINGLE ANSWER,							1							لمة)	تهاء المكا	31
6. Time Slot During which call was made:       12:01noon-03pm       3:03:00 -12:01       3:03:00 -12:01       3:03:00 -03:01       3:03:00				06:00	09 am				سياح	في الص	09:00	-06:00				
1. Ime Sid During which call was made: call was made: B INT: SELECT THE RELEVANT TIME-SLOT, ACCEPT SINGLE ANSWER, ACCEPT SINGLE ANSWER, Product / Service       12:01-00n-03pm				09:01-	09:01-12 am				12:0009:01 في الصباح				<ol> <li>فترة الوقت الدي حصل</li></ol>			ا مند
## BINT: SELECT THE RELEVANT TIME-SLOT, ACCEPT SINGLE ANSWER, O6:01-9pm O6:01-9pm O6:01-9pm O9:01-1am O9:			-	12:01r	12:01noon-03pm				03:00 في الطهيرة							ا فيه
B. Purpose of Call       Query Code (المر المنتج): المتال القلم المنتج): المتال	B INT	: SELECT	THE	3:01-6	3:01-6pm				06:00 – 06:00 في المساء الباكر							
1:01-5:59am			•	06:01-	9pm			l 🗍	لمساء	 ) في ال	09:00 -	06:01		سأل اقبر	لالها الاتم	ا خ
B. Purpose of Call         1. General Enquiry regarding a specific Product / Service       Product Name: (المعلى المعالى المعال		,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,			1am			المليل	نتصف	) بعد م	01:00 -	09:01		i	بابة واحدا	<b>.</b> )
1. General Enquiry regarding a specific Product Name:  (اسم المنتج): باحث: (انخل من القتمة) المنتج): باحث: (انخل من المنتج): (انخل من الم				1:01-5	:59am		$\neg \Box$	اکر	سياح الي	في الص	5:59 –	01:01				
1. General Enquiry regarding a specific Product Name:  (اسم المنتج): باحث: (انخل من القتمة) المنتج): باحث: (انخل من المنتج): (انخل من الم																
Thr: (Insert from list) (اسم المنتج):  2. Application for a New Product / Service  Product Name:  (اسم المنتج):  (اسم المنتج)	В.	Purp	ose of Call			<u> </u>		/ ti. ti	-					ال	ب الاتص	<u>ب. هدا</u>
Product / Service  Product / Service  Product Name:  New Product / Service  Product Name:    Name   Constant Code (Nessert from list)   Code (Ness			I	Product	Name:	Query Co	ode :	انسوان)	رمر —	  :(જ	إاسم الملك	)				
2. Application for a New Product / Service  Product Name: Query Code (اسم المنتج): المقامة المحاول على المتابع (المقامة المتابع): القامة المتابع (المتابع): القامة المتابع (المتابع): القامة المتابع (المتابع): القامة المتابع (المتابع): المتاب				Cursen	acon	71411 (11132					· ' '	عن   -				-1
Product Name: (اسم المنتج): الحث: (الدخل من المتحدول على المتحددة): المتحدول على المتحدول على المتحددة): المتحددة المتح		110ddct 7	Jel Vice			1							(-)-		سمج بح	
2- طلب الحصول على	2.	. ,		Product	Name:	Query Co	de :	السوال]: ــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	رمر <u></u>	:(%	إاسم المثد	,				
Compleies Code (INCEPT FROM			luct /									-				-2
3 Complaints / Complaint Code (INSERT FROM   It is a set of the control of th		J. 4100		Carrella				_,				-	(7)	<del></del>	, <u>c</u>	<b>─</b>
		Complaint	· 1	Complai			):   MC	رمز الشكوى (الخل من القائمة):					No. 1 and 1			
3- شكارى / نظلم		Grievances	,			<u> </u>							3- شکاری / تظلم			
4. Other Please Specify Details: (رجاءَ حدد التقاصيل): - غير ها	4. (	Other		Plea:	se Speci	fy Details:	_	ىيل):	د التقاص	ام حدد	(ر <del>ڊ</del>	_	1. 4-غىرىدا			

C.	Appraisal of Interactive Voice Respo	onse (IVR)		(IVR)	قييم نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية	ت. د
	item:		- 1		*	
	Appraisal of IVR system:	- :			نبيم نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية	
1.	How would you rate the IVR system in ter Ease of navigation & user-friendliness?	ms of			كيف يمكنك أن تقيم نظام الاستجابة الصوتية النف <u>سهولة النتقل والاستخدام؟</u>	
0	No, the IVR was <b>not at all easy to use</b>	j			كلا، لم يكن بضاء الاستجابة الصبوتية التقاعلية الاستخدام	0
1	Yes, the IVR was quite/reasonably easy to	<u>use</u>	凶	<u>حد ما/وشکل مقبول</u>	نعم، كان نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية إلى سهل الاستخدام	1
2	Yes, the IVR was easy to use			ل الاستخدام	نعم، كان نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية سه	2
3	Yes, the IVR was very easy to use			ل جداً في الاستخدام	نعر، كان نضام الاستجابة الصوتية التفاعلية سه	3
2.	How would you rate the IVR system in ter clarity of instructions?	ms of		التفاعلية من نأحية	كيف يمكنك ان تصنف نظام الاستجابة الصوتية وضوح التعليمات؟	2
0	No, the instructions were <b>not clear at all</b>				كلا، لم تكن التعليمات واضحة على الإطلاق	0
1	Yes, the instructions were quite/reasonable	y clear	Ø	واضعة	نعر، كانت التعليمات الى حد ما / بشكل مقبول	1
2	Yes, the instructions were <u>clear</u>				نعم، التعليمات كانت <u>واضحة</u>	2
3	Yes, the instructions were <u>very_clear</u>				نعم، التعليمات كانت <u>واضحة جداً</u>	3
D.	Greeting				<u> </u>	ث. التر
5.1	Greeting & Purpose of call				حيب والغرض من الاتصال	5.1 ألتر
1.	Once you selected option '9' on the IVR, ("To speak to a call centre agent, press 9"), how long did it take for you to speak	(Mention seconds of		<u>حدد</u> الثواني أو	اختيارك الاحتمال "9" في نظام الاستجابة وتية التفاعلية ، ("المتكلم مع موظف مركز سالات / اضغط 9")، كم من الوقت استغرقت	المس الات
INT	to a PBA? : Specify duration in the space provided	minutes	_	الدقائق)	نث مع PBA؟ د الوقت في المساحة المعطاة)	
INT	: Answer this question only if you selected the	Call back'	T -	تمال "معاودة	ناوب على هذا المنوال فقط في حال اختيارك احا	باحث: (د
opt	ion via the automated voice service		1		تصال" عبر خدمة الصوت الآلي):	
2.	Were you called back by a PBA?		<del> </del>	<del> </del>	تم اعادة الاتصال بك من قبل PBA؟	Τ'2
3	Yes		<del>     </del>		نعم	<u> </u>
_	No	***		ظهٔ للباحثين: ان	كلا إذا "كلا"، حدد أي تعليقات أضافية هنا: "ملاح	1.0
	If 'no', specify any additional comments here interviewers: This is not a mandatory field. P				ادا عجر ، هدر أي تعلقات أصاهية هذا: "مجرة حقل الإجابة هذا ليس الزامياً. رجاءً، حدد الملا،	
	any additional observations, if relevant. Other	erwise, leave		علو کل	ذَاتَ انْصَلَهُ. وَإِلَّا إِنْرَكَ الْإِجَائِيةَ قَالَ عَهُ. هَذَا يِنْطُهُ	
	blank. This applies to this option for all futur	<u>e questions.</u>			الخيارات المتعلقة بالإجابات التالية.	
3	N/A		X		لا بنطبق	3
3.	On picking up your call, did the PBA wish y morning/afternoon/evening?	ou, 'Good		باح الخير لنهارك	رفعك السماعة، هل قام ال PBAيتمني لك، "صد / مساء الخير"؟	
3	Yes	<u> </u>			نعم	1 2
0	No				צג	0
	If 'no', specify any additional comments here	<u>:</u>			اذا "كلا"، حدد اي تطبقات اضافية هنا:	1
4.	Did the PBA greet you in the same languag	e you		نظام الاستجابة	رحب بك ال PBA ينفس اللغة التي اخترتها في ن وتية التفاعلية؟	
3	selected through the IVR system?  Yes	·			ريب الفائقية. نعم	T* ~
0	No				2K	0
	If 'no', specify any additional comments here	2:	-		اذا "كلا"، حدد أي تطيقات اضافية هنا:	
			}			1.

D.	Greeting		حرب	ث. الْنَرَ
5.1	Greeting & Purpose of call		رحيب والغرض من الاتصال	5.1 الت
5.	Rate the PBA's greeting on his/her level of courteousness:		ترحيب ال PBAوفقاً لمستوى اللباقة لديه(١):	2. قتِم
0	No, the PBA was not at all courteous		كلا، ثم يكن ال PBA نبق عنى الاطلاق	· · · · · ·
1	Yes, the PBA was quite/reasonably courteous	X	نعم، کان آل PBA لیق الی حد ما / بشکل مقبول	<u>.</u> 1
2	Yes. the PBA was <b>courteous</b>		نعر، كان ال PBA ثبق	; 2
3	Yes, the PBA was very courteous		نعم، كان ال PBA ليق جدا	; 3
	Rate the PBA's greeting on his/her clarity & pace of speech:		ترحیب آل PBA وفقاً لوضوح کلامه ووتیرته(۱):	€. قيم
0	No, the PBA did not speak clearly & steadily		کلا، لم يتكلم ال PBA بوضوح وإعندال	C
1	Yes, the PBA spoke quite clearly & steadily		نعم، يتكلم ال PBAالى هد ما / يشكل مقبول بوضوح وإعدال	1
2	Yes, the PBA spoke clearly & steadily	×	نعم، تكلم ال PBAبوضوح وإعدال	2
3	Yes, the PBA spoke very clearly & steadily		نعم، تكلم ال PBAبشكل واضح جدا وإعتدال	3
7.	Did the PBA introduce himself/herself by name?		عزف ال BPA عن نفسه(ا) بالاسم؟	ر. هل
3	Yes Saadier	₩,	نعم	3
0	No		צג	0
	If 'no', specify any additional comments here:		اذًا "كلا". حدد أي تطبقات أضافية 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	Ø	نعم	3
0	No		کلا	0
-	If 'no', specify any additional comments here:		اذا "كلا". حدد اى تطبقات اضافية هنا:	
callii 9.	<answer an="" as="" customer="" existing="" if="" is="" mystery="" ng="" 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 مقوي . قرقي المسال المرتبطة بالزبون بغرض التأكد؟	ازبون ـ
3	Yes	M	نعم	3
0	No		2K	0
<u>NA</u>	Not Applicable (N/A)		لا ينطبق	<u>ن</u> نطبق
	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/ وى الزبون؟	10. هل
0	No, the PBA <b>did not do this at all</b>		كلا، لم يفعل ننك ال PBA على الاطلاق	
1	Yes, the PBA did this to some extent	<b>M</b>	نعم، لقد فعل ثلك ال PBA الى حد ما	1
2	Yes, the PBA <b>did this</b>		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		عارات الشخصية ومهارات الاتصالات الهاتقية	ج. الم
	Hold Procedure		جراءات الانتظار	6.1
	Did the PBA ask, "May I put you on hold briefly, while I get the required information?" prior to putting you on hold?		ل سالك ال PBA "هل يمكنني ان اتركك تتنظر قليلًا، في حين اكون د حصلت على المعلومات المطلوبة؟" قبل وضعك في حالة الانتظار؟	
3	Yes		انعم	3
0	No		کلا	0

E.	Soft Skills & Telephony Skills		هارات الشخصية ومهارات الاتصالات الهاتفية     الفائفية الفائفية الفائدة الفائد	<u>ج الم</u>
	If 'no', specify any additional comments here:		اذا "کلا"، حدد ای تطبقات اضافیهٔ هنا:	
<u>NA</u>	Not Applicable (N/A)	Ø	لا ينطيق	<u>ئ</u> بصور
	Did the PBA speak with anybody else prior to placing you on hold?		لَّ تَكُمْمُ الْ PBA   مع شخص أخر قبل وضعك في حالة الانتظار؟	.2
0	Yes		انعم	0
3	No		צג	3
	If 'no', specify any additional comments here:		اذا "كلا"، حدد أي تعليقات أضافية هنا:	
<u>NA</u>	Not Applicable (N/A)	図	لَا يَنْطَيْقِ	لا بنطبق
	NT: Answer this question only if the PBA kept you on hold		(جاوب على هذا السوال فقط في حال تركك ال PBAتتنظر اكثر من	
	for over 60 seconds  Did the PBA inform you that he/she needs more time		<b>60 ثانية)</b> ل اعلمك ال PBA   انه يريد/تريد المزيد من الوقت واعتذر عن ذلك	
	and apologize for the same?		د در	
3	Yes		نعم	3
0	No		کلا	0
	If 'no', specify any additional comments here:		اذا "كلا"، حدد اى تطبقات اضافية هنا:	
<u>NA</u>	Not Applicable (N/A)	☒	لا ينطبق	<u>لا</u> پنطائ
6.2	PBA Attributes		ت ال PBA	6.2 بسا
	Select 'yes' or 'no' based on whether the PBA fulfilled		ز "نعم" او "كلا" في حال تطابق ال PBA مع كل من هذه السمات:	1. اخت
	each of these attributes:  Active listening skills:		ات الاستماع النشيط	1. 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		نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الي حد ما	1
2	Yes, the PBA <u>had this attribute</u>	図	نعم، <mark>لقد فعل ذلك</mark> 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		نعد، لقد قعل نتك ال PBA الى حد ما	1
2	Yes, the PBA had this attribute	図	نعد. 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. واتق</u>
0	No, the PBA did not have this attribute at all		كلا، لم يقعل ذلك ال PBA على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA had this attribute to some extent		نعد، لقد قعل ذلك ال PBAالي حد ما	1
2	Yes, the PBA had this attribute	凶	نِعد، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA had this attribute a great deal		نعير، لقد فعل ذلك ال PBAتماما	3
4)	Professional:		<u>ن</u>	4. محتر
0	No, the PBA did not have this attribute at all		كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الاطلاقي	0
1	Yes, the PBA had this attribute to some extent		نعر. لقد فعل ذلك ال PBAالي حد ما	1
2	Yes, the PBA had this attribute	M	نعد. لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA had this attribute a great deal		عمر، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً	3

E.	E. Soft Skills & Telephony Skills								نبة	ن الهات	تصالات	هارات الشخصية ومهارات الا	<u>ج. الم</u>	
5)	Friendly:												<u>5. ودود</u>	
0	No. the PBA did not	bute a	t all				بلا، لم يقعل ذلك ال PBA على الاطلاق							
1	Yes, the PBA had this	attribu	te to s	ome e	xtent		図				<u>u</u>	نعد، نقد فعل ذلك ال PBA الى حد ه	1	
2	Yes, the PBA had this								<del></del>	نعد. لقد فعز ذلك ال PBA	2			
3	Yes, the PBA had this	eat de	al	ĺ			_			نعد، لقد فعل ذلك ال PBA تماما	3			
6)	Used simple langua	ge & p	hrase:	<u>s:</u>		İ						من كلمات وجمل بسيطة	6. استع	
0	No, the PBA did not o	lo this a	nt all								طلاق	كلا، لم يقعل ذلك ال PBA على الاه	0	
1	Yes, the PBA did this	to some	exter	nt							با	تعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ،	1	
2	Yes, the PBA did this						X				•	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2	
3	Yes, the PBA did this	a lot										نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً	3	
7)	Overall, maintained enthusiastic attitude		tive, f	riendi	ly &				هماسی	ودی و	ن إداء	على إداء ايجابي بشكل عام، أو	7. بحاف	
0	No, the PBA did not a		t all				$\Box$	-			طلاق	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الاه	0	
1	Yes, the PBA did this	to some	exter	nt					•			نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ه	1	
2	Yes, the PBA did this						図					نعر، لقد فعل ذلك ال PBA	2	
├── ¦ 3	Yes, the PBA did this	a lot												
	<u> </u>												·	
8)	Used positive langu		-						1			مل لغة ايجابية	8. پسته	
0	No, the PBA <b>did not</b> d	lo this a	t all								طلاق	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الاه	0	
1	Yes, the PBA <b>did this</b>	to some	exten	ıt							ما	نعم، لقد فعل ذلك ال PBAالى حد ا	1	
2	Yes, the PBA did this						<b>X</b>	تعم، لقد فعل ذلك ال PBA					2	
3	Yes, the PBA <b>did this</b> a	lot						تعم، لقد قعل بُلك ال рвд تماماً					3	
9)	Overall, Was 'Custor			<u>':</u>				شكل عام، كان ودوداً مع الزيون:					<u>و. بشكا</u>	
0	No, the PBA did not d							كلا، لم يقعل ذلك ال PBA على الإطلاق					0	
1	Yes, the PBA did this	to some	exten	it							<u></u>	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ا	1	
2	Yes, the PBA did this						X				<u>.</u>	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2	
3	Yes, the PBA did this a	lot										نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تمامأ	3	
1	. Overall, rate the PBA										I			
1.	on:	Very Poor	Poor	Average	000g	Very Good	11.	比	a la	<b>E</b> .	ضعف بدا	کل عام، قیم ال PBA فیما بخص:	1. پشت	
A)		Ver	<b>a</b> .	A	اق	Very	145	''	IE.	16.	<b>.</b>	لترحيب: ضع دائرة على الرقع المناسب		
	INT: Circle a number from 1-5 for each	1	<u>2</u>	<u>3</u>	4	<u>5</u>	<u>5</u>	4	3	2	1	علم داورة على الرقع المعتقب 5 لكل صفة، وفقا لتطابقها		
	attribute, as relevant								<u>3</u>	<u>2</u>				
B)	Extent of Customer 1 2 3 4 5						5	<del>-   -   -   -   -   -   -   -   -   -  </del>					ب) مذ	
	Focus & Friendliness:			区										
C)	Soft Skills & Telephony Skills	1	2	3	4	<u>5</u>	5	4	3	2	1	هارات الخفيفة ومهارات	ت) الم	
	releption A 2KIII2				X							ملى الهاتف	<u> التكنم -</u>	

F. An	swer this segment if:	:	م الاجابة على هذا الجزء في حال كان "[[[-هدف الاتصال"	, -
	plication for a new product/service:		- صُلْب منتج او خدمة جديدة	
	eneral enquiry relating to a specific product,		<ul> <li>استفسار عام متعلق بمنتج او خدمة او تسهیل معین.</li> </ul>	
	ce and/or facility:		<ul> <li>غرض أخر من المكالمة</li> </ul>	3
c) Ot	her purpose of call			
7.1 4	nformation provided, Product Knowledge &	1	in the second of the second	11
Cros	s Selling		معنومات المقدمة، المعرفة عن المنتج وال بيع الاضافي	
!	BA provided sufficient detail to the customer, with a		، اعطى الPBA معلومات كافية للزبون، مع شرح واضح عن	1. تقد
1	lear explanation of the requirements/ eligibility riteria/ documentation needed for this particular		لتَطْلِبات / المعايير الموهلة / المستندات اللازمة لهذا المنتج/الخدمة	
ı	product/service.		بديدار	<b>ند</b>
0	No, the PBA did <b>not do this at all</b>		كلا، لم يفعل ال PBAنلك على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA did this to some extent	<b>□</b>	نعم، لقد فعل ال PBA ذلك الى حد ما	1
2	Yes, the PBA did this		نعم، لقد فعل ال PBAنك	. 2
3	Yes, the PBA <u>did this a great deal</u>		نعم، لقد فعل ال PBAنك بشكل كبير	3
1	PBA provided a clear and thorough explanation of the		د قدم ال PBAشرح واضح وشامل عن الخطوات التي يجب ان	
_	teps that shall follow in terms of:		ع من حيث: العملية :	بتنا
	Process:		كلا، لم يفعل ال PBQنتك على الاطلاق	0
0	No, the PBA did <u>not do this at all</u>		نعر، لقد فعل ال PBA ثلك الى حد ما	1
1	Yes, the PBA did this to some extent	M		
2	Yes, the PBA did this		نعم، نقد فعل ال PBAنك	2
3	Yes, the PBA did this a great deal	<u> </u>	نعم، لقد فعل ال PBAثلك بشكل كبير	3
===	Time taken:	_	ت المستغرق:	
0	No, the PBA did <u>not do this at all</u>		كلا، لم 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	X	نحم، لقد فعل ال PBAنتك	2
3	Yes, the PBA <u>did this a great deal</u>		نعم، لقد فعل ال PBAخلك بشكل كبير	3
<u>3)</u> [	Requirements (such as documentation):		نبات (مثل المستندات):	
0	No, the PBA did <u>not do this at all</u>		كلا، لم يقعل ال ١٩٤٩نك على الإطلاق	0
1	Yes, the PBA did this to some extent		نعم، لقد فعل ال PBA ثلك الى جد ما	1
2	Yes, the PBA did this		نعم، لقد فعل ال PBAناك	2
3	Yes, the PBA did this a great deal		نعم، لقد فعل ال ١٩٥٨ختك بشكل كبير	3
	The PBA was able to clarify any questions the customer nad:		كان PBAقادر على توضيع اي من الاسئلة التي طرحها الزبون:	3. الله
0	No, the PBA was unable to do this		كلا، لم يمنطع ال PBAفط 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
NI/A	Not applicable		لا ينطبق (الباحثون: إختر هذا الخيار فقط في حال لم يتم ضرح الاسنلة)	7
N/A	(Interviewers: Choose this option only if no questions were posed)		الاستانة)	ينطبق
	The PBA was able to explain the points of		. استطاع ال PBA ان يشرح الصفات التي تميز وتقضل المنتج/	4 لقد
	differentiation and comparative advantage of the product/service (Versus offerings of local competing		المستفاع ال PBA المستفح الصنعات اللي تعير وتعصيل المستج / دمة (مقابل العروض التي تقيمها البنوك المحلية المنافسة):	
	banks):	!		
0	No, the PBA was <u>unable to do this</u>	X	كلا، <u>لم يستطع</u> ال PBAفعل ذلك	0

		+		+
1	Yes, the PBA was somewhat able to do this		نعم، لقد استطاع ال PBAفعل نَنْك الى حد ما	1
2	Yes, the PBA was able to do this		نعم، لقداستطاع ال PBAفط ثلك	2
3	Yes, the PBA was very able to do this		تعم، لقد استطاع ال PBAفعل ذلك بشكل كبير	3
<u>N/A</u>	Not applicable (Interviewers: Choose this potion <b>only if</b> asking about a specific product/service		لا ينصبق (البحثون: اختر هذا الخيار فقط في حال سال عن منتج/خيمة معينة)	: نمز
5. F	lease rate the PBA on each of these attributes:	;	ياء ، قيم ال PBA وفقاً لكل سمة من هذه السمات:	5. ر•
	ffort to fulfill the purpose for which the call		الجهد لتحقيق الغرض من وراء الاتصال:	1) بذل
Ā	vas made:	!	le i de la de la desentica para de incluye	
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 / ¥ يمثلك 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 هد ما	1
2	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute		نعم، لقد قام ال PBAيهذا الجهد / هو يمثلك هذه المعمة	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 كند	3
2) <u>E</u>	xtent of product/service knowledge:		منط ، المعرفة بالمنتج / الخدمة:	2) مدی
0	No, the PBA did not make this effort/possess this attribute 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		نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد/ هو يمثلك هذه السمة الي 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		نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة بشكل كند	3
3) (	ross-Selling effort/attempt made:		لا المبنول او المحاولة المبنولة من اجل البيع الإضافي:	3) الجا
0	No, the PBA <u>did not make this effort/possess this</u> <u>attribute</u> at all	凶	كلاً، 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 PBAبهذا الجهد/ هو يمثلك هذه المسمة الي حد ما	1
2	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute		نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو يمثلك هذه المعمة	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
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: قد يوضع علامة على هذا الإحتمال فقط في حال لم يكن ال cross selling ممكنا بسبب طبيعة سوالك)	لا ينطنو
	rovision of adequate explanation in response o questions posed		م الشرح الوافي ردا على الأسنلة المطروحة	4) نقدر
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 PBAبهذا الجهد/ هو يمتلك هذه السمة ال <u>مي حد ما</u>	1
2	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute		نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو يمثلك هذه المعمة	2
3	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute a great deal	Ø	نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو يمثلك هذه السمة بشكل كبير	3
N/A	Not Applicable (Interviewers: tick this option only if no further questions were posed)		لا ينطبق (الباحثون: ضبع علامة على هذا الخيار فقط في حال لم يكن هناك طرح أسننة إضافية)	<u>لا</u> ينميق

+							+					<del>_</del>
2. <u>A</u> )	Overall, rate the PBA on: Product knowledge & information/assistance provided:	<u>Very Poor</u>	Poor	Average	<u>Poo</u> 9	Very Good	it it.	店	متوسط	ضعيف	ضعف جدا	2. يشكل عام، قبو ال PBA فيما يتعلق المارة المعرفة المارة المعرفات المعرفة التي المعاطنة 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>	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>2</u>		ينمه: باحث: (ضع دابرة على الرقم المناسب من 1 الم 5 نكل صفة . وفقا لتطابقها
<u>B)</u>	Cross Selling:	<u>1</u>	<u>2</u>	3	4	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	3 <u></u>	<u>2</u>	<u>1</u>	:Cross Selling (구
Inter	viewers: Please skip Part	B/Cros	s Sellin	g, if no	t appli	cabie.	Exami	ole: Int	erviev	ver po	sed ve	ry basic query about opening a
						-						

المحلون: رجاة لا تطرح التسد بـ/Cross Selling، الله المحلود: رجاة لا تطرح التسد بـ/Cross Selling، الله المحلود: رجاة لا تطرح التسد بـ/Cross Selling، الله ينطق مثلاً قد الباحث بطرح سوال بديهي جداً حول فتح حساب حارى ولد يكن هناك مجال/تم يكن هناك

G.	Answer this segment if the 'Purpose of Call' was to		غ. أجيب على هذا الجزء إذا "الغرض من الاتصال" كان
	express customer Complaints/Grievances:		خاص بشكاوي/ تظلمات الزبائن 8.1 الشكاوى والتظلمات
8.1	L Complaints & Grievances		
1.	PBA demonstrated active listening skills when the customer was relaying his/her complaint:		<ol> <li>أظهر ال PBA مهارات الاستماع النشيط عندما كان الزيون يذكر شكواه/ا:</li> </ol>
3	Yes		3 نعم
0	No		0 کد
	If 'no', specify any additional comments here:		اذا "كلا"، حدد اى تطبقات اضافية هنا:
2.	PBA made a concerted effort to understand the complaint/grievance:		<ol> <li>لقد قام ال PBA بجهد كافي لفهم الشكوى/التظلم</li> </ol>
3	Yes		3 نمم
0	No		0 ak
	If 'no', specify any additional comments here:		اذًا "كلا"، حدد اى تطبقات اضافية هنا:
3.	The PBA clearly explained each of the following to the		<ol> <li>لقد شرح ال PBA بوضوح كل من التالي للزبون:</li> </ol>
	customer:		بالحث: (اختر احدى الحالتين نعم او كلا لكل من النقاط الني تم التركيز
IN1	: <select areas="" each="" either="" focus="" for="" no="" of="" or="" the="" yes=""></select>		عليها) ُ
1)	Complaint Resolution Process:		1] عملية حل/معالجة الشكوي
3	Yes		3 نمم
0	No		D 2K
	If 'no', specify any additional comments here:		اذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا:
2)	Time taken for resolution		2) الوقت المستغرق لحل / معالجة الشكوي
3	Yes		3 نعم
0	No		0 ax
	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:		<ol> <li>4. لقد كان ال PBA يمتلك المعرفة لعملية حل/معالجة الشكوى;</li> </ol>
0	No, the PBA did not possess any knowledge		O كلا، لا يمثك ال PBAاي معرفة
1	Yes, the PBA possessed <u>a little knowledge</u>		1 نعم يمثلك ال PBA <u>معرفة قليلة</u>
2	Yes, the PBA possessed knowledge		2 نعه بمثلك ال PBA معرفة
3	Yes, the PBA possessed a great deal of knowledge		3 نعد، يمثلك ال PBA <u>قدر كبير من المعرفة</u>
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	ile	<ol> <li>رجاء، قيم ال PBA وفقاً للسمات التالية على معيار من 1 الى 5:</li> <li>باحث: (ضع دانرة حول رقم من 1-5 لكل صفة من الصفات التالية وفقاً لتطابقها)</li> </ol>

+							+							+
		Very Poor	Poor	Average	<u>0000</u>	Very Good	节节	H	•	متوسط	ضعف	ضعف جدا		
1)	Overall customer experience for complaint resolution:	1	2	3	4	5	5	i	1	3	2	1	برة الموظف في معالجة وي العملاء	
2)	Extent of PBA knowledge on resolution process:	1	2	3	4	5	5	- 1	‡   	3	2	1	مدى معرفة ال PBA ب ية المعالجة:	•
3)	Effort made to provide full & additional information:	1	2	3	4	5	5		1	3	2	1	الجهد العبذول لاعطاء مات اضافية وشاملة	
	H. Call Closing:		<u>.                                    </u>							<del></del>	. =		باء الاتصال/المكالمة:	د. انه
	C)PBA asked if he/she co	ould <u>of</u>	ier fur	ther as	sistan	ce		ضافية	عدة أ	نيم مسا	الممكن تقا	کانت من	ے ت)سال ال ABAسا اذا کان / ا لمزیون:	
3	Yes												نعم	3
0	No												צל	0
3	C) PBA thanked the cus Yes	tomer	and sa	id goo	dbye:						اللقاء:	وقال الى	<u>ث)نقد شكر ال PBA الزيون ا</u> نعم	3
0	No													0
	E)The PBA attempted to information from the cu			w-up					ون:	مع الزي	ت للمتابعة	مطومان	ع)حاول ال PBAا <del>لحصول علم</del>	Ţ
3	Yes											-	نعم	3
0	No						Ø						کلا	0
	F) Overall, rate the PBA on Call closing: INT: Circle a number from 1-5 for each attribute, as relevant	□ 1 Very Poor	2	□ w Average	9005 4 X	□ ∨ Very Good	ا 5 <del>دید جدا</del>		3	<u> </u>	16.	ا على	خ) بشكل عام، قيم ال PBA نهاء الاتصال: (ضع دانرة على الرقم الم الى 5) وفقاً لتطابقها	ا باحث: من 1

i. to	TAL Branch Score		
Section	Parameter Under Evaluation	Total Points Scored in this Area:	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	e e e e e e e e e e e e e e e e e e e	

		ر مجموع النقاط		
مجموع التقاط المقصصة/ العامل	معموع التقاط العسيملة في القسم:	المعل الذي يتم اختياره	القسم	T
		تقييم الاستجابة الصوتية التفاعلية	ت	
		التحية	ٹ	
		المهارات الشخصية و مهارات الاتصالات الهاتفية	٤	•
		أسنلة اخرى	٦	
		اسنلة متطقة بالشكاوى و التظلمات	Ė	:
		انهاء الاتصال	۱ د	
			وع النقاط	-