IO = (4)

4 1 0 2 5

23 yoursed Ha

A.	Details o	f Visit							ا- تفاصيل الزيارة	
-		Maisarah						ميسرة		
		Bank Nizwa						بنكنزوى		
		Meethaq (Ba	ank Mı	ıscat)	<b>X</b>	POLICE COMMENTS COMMENT OF PROPERTY OF A STATE OF A LIMIT COLLEGE.		ميثاق (بنك مسقط)	4	
		Al Muzn (Ni	BO)			i i	М. А.С. В Т. Англия домина МАМА (по том и объе невый для дуду с у у с черодору у у уду	المزن (ان بي او)	**	
1.	Bank Visited	Al Yusr (OA	B)					اليسر (او اي بي)	1. البنك الذي قمت بزيارته	
٠.	bank visited	Al Hilal (Ah	li Bank	)		-	(,	الهلال (بنك الاهلي	MG	
		Sohar Islam	ic (BS)				(صحار)	صحار الاسلامي (		
		Al Izz						العز		
		Other Bank						غيرها :		
2a.	Branch Name	Mecthag ·						2 أ. اسم الفرع		
2b.	Branch Area	A1 Ghabra		W SHIPTING AND				2 ب. موقع الفرع		
3.	Branch City	A1 61	nabr	0		**************************************		LUMBAR III (MINISTRA ANGLESINAN LUKE SPRENTYN ALGEST ANGLESINAN LUKE SPRENTYN ANGLES SPRENTYN AN	3. المدينة	
4.	Branch Region	baus	her						4. المنطقة	
	s, A., A. o., A. o. and an included receivery A. company and the processing control of the company and the com	Day	Мо	nth	Year	السته	الشهر	اليوم	5. يوم الزيارة	
5.	Date of Visit	7	D	-	2014					
6.	Start Time of	Hours		٨	<b>Minutes</b>	الدقانق		الساعات	6. وقت بدأ الزيارة	
	Visit	12 4		<b>43</b>	3			٥. وقت بدا الرياره		
7.	Total	Hours		١	Minutes	الدقانق	en e	الساعات		
	Duration of Visit	DD		2	5				7. مدة الزيارة	

B. Purpose of Visit				
	Current A/C (Individual)		فتح حساب جاري (للأفراد)	
Application and     General Enquiry:	Current A/C (Company)	. 🗖	فتح حساب جاري (للشركات)	1. طلب منتج / استفسار عام
	Saving A/C		فتح حساب توفير	
INT: SELECT AS RELEVANT	Fixed Deposit		فتح حساب وديعة	
AND/OR SPECIFY	Home Finance		قرض الاسكان	
DETAILS OF	Auto Finance		قرض السيارة	
PRODUCT/SERVICE	Request not done		الطلب لم يتم	
•	Other (Please specify)		غيرها حدد	

C.	Branch Presentation and Customer		برالفر عوالتسهيلاتالمقدمة للزبون	ت. مظه
Faciliti	es			
Score			:	
	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	M	2. کلا	
	Specify time taken to find parking:	A	حدد الوقت المستغرق لوجود موقف:	in alter i miner i a santina ciradifficia ancie.
	□Under 3 minutes		□اقل من 3 دقانق	
	□3–5 minutes		ع - 5 د قانق	
	□6–10 minutes		□6- 10 دقائق	
	□11 minutes or more		□ [ [ دقیقة او اکثر	
	□Parking not found		الم اجد موقف للسيارة	
	4.2 Entrance to Building		4.2 الدخول الى المينى	
6	a. Was the Entrance Clean?		ا. هل كان المدخل نظيفاً؟	The second of th
3	1. Yes	×	1. نعم	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. Was the Entrance Convenient?	andre et a Nathandra militar assessan (Alta a Fasc	ب. هل كان المدخل مناسباً؟	om meksemmet kunds er entreker i d
. 3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		2. צג	0
	If 'No', please specify "Why/how" the entrance was inconvenient:	yyeeneen oo roo aantoo aastoo aastoo	اذا كان الجواب "كلا" ، حدد "لماذا" لم يكن المدخل مناسبا:	
	4.3 Cleanliness of Premises		4.3 نظافة المباني	
	Were the branch premises clean?		هل كان مبنى الفرع نظيفاً؟	The second secon
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		2. كلا	0
The second secon	If 'No', please specify "Why / Describe how" the premises was unclean:		اذا كان الجواب "كلا" ،من فضلك حدد "لماذا/ اوصف كيف" كانت المباني غير نظيفة:	
	4.4 Branding Material		4.4 العلامات التجارية	
	a. Posters / Branding material present on doors, walls and windows?		<ul> <li>أ. هل يوجد منصقات / علامات تجارية على الابواب، الجدران والنوافذ؟</li> </ul>	and a single and a
3	1. Yes		1. نعم	3
0	2. No	×	2. کلا	0
	If 'No', please specify "additional comments", if any:  no posters or branding matter	ials	اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"، ان وجدت:	
Score				2000 S C C V V I C C V V I C C V V I C C V V I C C V V I C C V V I C V V I C V V V I C V V V V

.

	<ul> <li>Pamphlets, Leaflets and Brochures on display?</li> </ul>		ب. هل تم عرضالكتيباتوالنشرات؟	
3	1. Yes	<b>X</b>	. 1. نعم	3
0	2. No		2. צג	0
According to the second	If 'No', please specify "additional comments", if any:	Annual An	اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"، ان وجدت:	
old on the control of	c. Branding material up-to-date?	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	ت. هل مواد العلامات التجارية حديثة؟	to the second with the second
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		2. צע	0
Andrew Contract of the Contrac	If 'No', please specify "additional comments", if any:	AND THE PROPERTY OF THE PROPER	اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"، ان وجدت:	Totalanananan engine an ole engine anananan
COMPANY OF THE STATE OF THE STA	4.5 Presentation of Staff		4.5 مظهر الموظفين	
	<ul><li>a. Were employees present at over</li><li>90% of the branch desks and counters?</li></ul>	We should be a series of the s	<ul> <li>أ. هل كان يتواجد اكثر من 90% من موظفي الفرع وراء مكاتبهم ومواقع الخدمة؟</li> </ul>	
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		2. צע	0
	If 'No', please specify "additional comments", if any:	The second secon	اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"، ان وجدت:	
tanik si Meren a hari Antala (Manasa Antala	b. Were all / almost all of the staff neatly and professionally dressed?	A THE TOTAL TRANSPORT OF THE TOTAL TRANSPORT	ب. هل كان كل / معظم الموظفين يرتدون لباس مرتب ومهني؟	000 - 7-7
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		2. צע	0
	If 'No', please specify "additional comments", if any:	The state of the s	اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافرة"، ان وجدت:	
	c. Were all / almost all of the staff wearing name badges?	2 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	ت. هل كان كل / معظم الموظفين يضعون شارات باسمانهم؟	
3	1. Yes		1. نعم	3
0	2. No	×	2. کلا	0
2001 S (ET. 1800) A 1000 S (ET	If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges:  no one was puffing name for		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد العدد التقريبي للموظفين الذين لا يضعون شار اتباسمانهم:	
Score		And the second		
	4.6 ATM and CDM machines		4.6 أجهزة الصراف الآلي والايداع النقدي	
	a. Was the area surrounding the ATM and CDM machines <i>clean and presentable?</i>	TO THE PROPERTY OF THE PROPERT	<ul> <li>أ. هل كان المكان المحيط أجهزة الصراف الالي والايداع النقدي نظيف وحسن المظهر؟</li> </ul>	
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		2. צג	0
emocratic emocratic em Aur em Paris, este e	If 'No', please specify "Why / Describe how the area was unclean:	And the second s	اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "لماذا/ اوصف كيف" كان المكان غير نظيف:	

	b. Were the ATM and CDM machines functioning?		<ul> <li>ب. هل كانت أجهزة الصراف الالي والايداع النقدي تعمل؟</li> </ul>	Hill Sid I
3	1. Yes		. 1. نعم	3
0	2. No	×	2. کلا	0
ya wasan amaka amaka a	If 'No', please specify "the time at which at which the ATM / CDM were not functioning (and specify which machine, ATM or CDM):  was out of Service.		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "الوقت التي لم تكن فيه أجهزة الصراف الالي والايداع النقدي لا تعمل (وحدد أي جهاز، الصراف الالي او الايداع النقدي):	
Action consistence and consist	c. Was there sufficient cooling in the ATM/CDM area?	Total and the same of the same	ت. هل كان التبريد او المكيف جيد في منطقة ATM/CDM؟	
3	1. Yes		1. نعم	3
Ó	2. No	×	2. צג	0
3	3. Not applicable		3. لا ينطبق	3
	If 'No', please specify "the time at which at which the ATM / CDM were not functioning (and specify which machine, ATM or CDM):  was out of Service.		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "الوقت الذي لم يعمل فية المكيف بشكل جيد	
	4.7 Branch Ambience and Facilities		4.7 الجو العام داخل الفرع والتسهيلات	***************************************
	a. Was the branch air-conditioning fully functional and sufficient?		أ. هل كان المكيف الهواني يعمل بشكل جيد وكافر؟	
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		2. کلا	0
	If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient:	The commencer are the control of the commencer of the commencer and the commencer an	اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"/ اوصف كيف لم يكن كافر:	
	b. Did the branch possess sufficient lighting?	9 97 97 97 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11	ب. هل يتمتع الفرع بإضاءة كافية؟	yng yng gafar ar ddiffir ard yr 11dd
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		. 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:	anggar aggaran da sa at muu ag
	c. Did the customer have sufficient waiting space / seating area?	\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\	ت. هل كان للعميل مساحة كافية للانتظار / عدد كافي من مقاعد الجلوس؟	
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		2. کلا	0
	If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient:	The state of the s	اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"/ اوصف كيف لم يكن كاف:	

	<b>^</b>	CT CONTROL OF			
	Did the customer find it easy to follow				
	the signage within the interiors of the		ث. هل استطاع الزبون أن يتبع بسهولة اللافتات الموضوعة داخل		
	branch, indicating different counters/ work		الفرع والتي ترشد إلى مختلف الكاونترات(المكاتب) وأماكن العمل؟		
	stations?				
3	1. Yes	×	1. نعم	3	
0	2. No		2. צ'	0	
The state of the s	If 'No', please specify "Additional		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية/ وأوصف		
	comments / Describe how it was		كيف لم تكن كافية:		
	insufficient:	:			
		1			

D.	Gre	eting and Soft Skills of Staff			
Score	:				
	5.1	Greeting of Customer		5.1 الترحيب بالزيانن	
	<b>a.</b>	Was the Mystery Shopper "promptly greeted / acknowledged" on entering the branch?		<ul> <li>أ. هل تم الترحيب/التعرف على المتسوق الخفي فور دخوله الى الفرع?</li> </ul>	
0		No greeting / acknowledgement	X	• لا ترحيب / تعرف	0
1	de descent de confidence (con en condidence)	<ul> <li>Greeted within 10 minutes of entering</li> </ul>		<ul> <li>الترحيب خلال 10 دقائق من دخول العميل</li> </ul>	1
2	- for the decidents to the	<ul> <li>Greeted within 5 minutes of entering</li> </ul>		<ul> <li>الترحيب خلال 5 دقائق من دخول العميل</li> </ul>	2
3		Immediately greeted on entering	Д	<ul> <li>الترحيب فور دخول العميل</li> </ul>	3
	b.	Did the staff either / or:		ب. هل قام الموظف باحدى الامرين:	
7 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 -		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		<ul> <li>نعم، لقد تم الترحيب بالعميل مع ذكر اسمه/ سأل عن اسمه او اسمها</li> </ul>	3
0	. •	No, the customer was not greeted by name / asked for his or her name	Ø	<ul> <li>کلا، لم يتم الترحيب بالعميل مع ذكر اسمه / ولم يسأل عن اسمه</li> <li>او اسمها</li> </ul>	0
		Did the staff ask, "How can I help today?" and Probe the purpose of the tomer's visit?		ت. هل سأل الموظف، "كيف يمكنني مساعدتك اليوم؟" و استفسر عن هدف زيارة العميل ؟	garantaga garantaga da ki ki ki ki ada da
3		1. Yes, the staff did this	×	1. نعم، لقد قام الموظف بذلك	3
0	various requirement	2. No, staff did not do this		2. كلا، لم يقم الموظف بذلك	0
		Was the Mystery Shopper redirected the basis of his / her needs?		ث. هل تمّ اعادة توجيه المتسوق الخفي بناء على احتياجاته/احتياجاتها؟	Marie and Comment of the Section of
3		<ol> <li>Yes, he / she was redirected on the basis of his / her needs</li> </ol>	Ø	1 نعم، لقد تمّ اعادة توجيه العميل(ة) الى احتياجاته احتياجاتها	3
3		<ol> <li>(OR) The first staff member encountered probed the nature of visit and assister him / her</li> </ol>		<ol> <li>(او) استقسر الموظف الاول الذي التقى به العميل عن طبيعة الزيارة وساعده/ ساعدها</li> </ol>	3
0		3. No, he / she was not redirected on the basis of his / her needs		3. كلا، لم يتمّ اعادة التوجيه الى احتياجاته/احتياجاتها	0

	5.2	Soft Skills of Staff		5.2 مهارات الموظفين وكيفية التصرف	X. 5
ANTONIO ANTONIO 1999 PART A	a. V	Vere the staff courteous on the		أ. هل كان الموظف لبق لدى استفساره عن كيفية مساعدة العميل؟	
	C	ustomer making his / her enquiry?			
0	•	No, the staff were <b>not at all</b> courteous		<ul> <li>کلا، لم یکن الموظف لبق علی الاطلاق</li> </ul>	0
1	•	Yes, the staff were quite / reasonably courteous		<ul> <li>نعم، لقد تحلى الموظف بلباقة مقبولة/ جيدة</li> </ul>	1
2	•	Yes, the staff were courteous	Ø	<ul> <li>نعم، لقد كان الموظف لبق</li> </ul>	2
3	•	Yes, the staff were very courteous		<ul> <li>نعم، لقد كان الموظف شديد اللباقة</li> </ul>	3
	b. listen	Did the staff demonstrate "active ing" on customer enquiry?		ب. هل اظهر الموظف "اصغاء اجابي" لاستفسار العميل؟	
0		No, the staff did not demonstrate active listening		<ul> <li>کلا، لم يظهر الموظف اصغاء ايجابي</li> </ul>	0
1		Yes, the staff listened quite / reasonably actively		<ul> <li>نعم، لقد اصغى الموظف بطريقة مقبولة/ جيدة ايجابيا</li> </ul>	1
2		Yes, the staff listened actively	Þ	<ul> <li>نعم، لقد اصغى الموظف ايجابيا</li> </ul>	2
3	•	Yes, the staff listened very actively		<ul> <li>نعم، لقد اصغى الموظف بكثير من الايجابية</li> </ul>	3
Score			:		
	c.	Did the staff appear confident?	**************************************	ت. هل ظهر الموظف على أنه واثق من نفسه؟	ech de
0		No, the staff did not appear confident		<ul> <li>كلا لم يظهر الموظف على أنه واثق من نفسه</li> </ul>	0
1		Yes, the staff appeared quite / reasonably confident		<ul> <li>نعم، ظهر الموظف على أنه واثق من نفسه بشكل معتدل</li> </ul>	1
2	•	Yes, the staff appeared confident	×	<ul> <li>نعم، ظهر الموظف على أنه واثق من نقسه</li> </ul>	2
3		Yes, the staff appeared very confident		<ul> <li>نعم، ظهر الموظف على أنه واثق تماماً من نفسه</li> </ul>	3
	d. with:	List the names of staff interacted		ث. أذكر أسماء الموظفين الذين تعاملت معهم:	
	•	Mr./Ms. Omani female	1	• الفاضل/الفاضلة	
Land Land Company Control Company Company	•	Mr. / Ms.	2	• الفاضل/الفاضلة	1999-1999-1999-1999-1999-1999-1999-199
	•	Mr. / Ms.	3	• الفاضل/الفاضلة	MATTIN AN ARMATEUR AND THE STREET AND THE STREET
		Mr. / Ms.	4	• الفاضل/الفاضلة	a gradient on the dynamic or management
				1,211,10,10,10	

E.	E. Staff Capability, Knowledge and Cross-Selling			لموظف، ومستوى المعرفة لديه وعملية البيع الإضافي		
Cross-				ت د د د د د د د د د د د د د د د د د د د	J .C	
Score						
	6.1	Staff Capability		6.1 قدرة الموظفين		
And the second s	a.	Did the staff frequently probe the nature of the customer's needs?		<ul> <li>أ. هل قام الموظف بالإستفسار عن طبيعة إحتياجات الزبون بشكل متكرر؟</li> </ul>		
3	1.	Yes	×	1. نعم	3	
0	2.	No		2. کلا	0	
	If 'I	No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاءً قم بإيضاح رأيك:		

	b. Did the staff actively attempt to		ب. هل قام الموظف بمحاولة فعالة لإستباق إحتياجات الزبون؟	
	anticipate customer needs?			n with a side of a constant destination in the
3	1. Yes		1. نعم	3
0	2. No	×	2. کلا	0
	If 'No', please specify your comments:  only onswer my queries		إذا "كلا"، رجاءً قم بايضاح رأيك:	
900. V	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؟	te militarida de deservator A. a. e e e e e e e e e e e e e e e e e e
3	1. Yes	12	1. نعم	3
0	2. No	: 🗖	2. کلا	0
Watada	If 'No', please specify your comments:		اذا "كلا"،ر جاءّقمبايضاحر أيك:	u w
	INT: IF the Answer is YES, so the answer for Q D should be Not Applicable		اذًا كان الجواب "نعم"، يكون الجواب في النقطة التالية ث "لا ينطبق"	
	d. Were the staff able to answer all / most of the questions posed?	THE TAX IS A SECURITION OF	ث. هل استطاع الموظف الإجابة عن كل/ معظم الأسنلة المطروحة؟	
3	1. Yes	Ø	1. نعم	3
0	2. No		2. צג	0
3	3- Not Applicable		3 لا ينطبق	3
	If 'No', please specify your comments:	E TOTAL DEPOSITOR OF THE PROPERTY OF THE PROPE	إذا "كلا"، رجاءً قم بإيضاح رأيك:	-
a para sa Na sandahan bahar sahing ada sama	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"?	and provide a constant observed	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. کلا	0
NA	Not Applicable	×	لا ينطبق	3
	If 'No', please specify your comments:		اذا "كلا"، رجاءً قم بايضاح رأيك:	
Score		A September 1		
	6.2 Product Knowledge and Cross Selling		6.2 المعرفة المتعلقة بالمنتج والبيع الإضافي	
	Overall, was the staff well-informed on Maisarah's product and services?		<ul> <li>أ. بشكل عام، هل كان لدى الموظف معلومات معمقة متعلقة بمنتجات وخدمات ميسرة ؟</li> </ul>	
0	Not at all informed		<ul> <li>ليس لديه معلومات على الإطلاق</li> </ul>	0
1	<ul> <li>Well informed on some of the product-specific questions asked</li> </ul>	×	<ul> <li>يعلم بعض المعلوماتعنالمنتجات والخدمات التي تم مناقشتها</li> </ul>	1
2	Well informed on most of the		<ul> <li>يعلم اغلب المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم</li> <li>مناقشتها</li> </ul>	2

	product-specific questions asked	- ,		
-	Well informed on all/almost all the		<ul> <li>يعلم كل المعلومات / تقريبا كل المعلومات عم المتنجات</li> </ul>	
3	product-specific questions asked		والخدمات التي تم مناقشتها	3
CONTRACTOR OF THE PROPERTY OF	b. List the details of the "main purpose of		ب. قم بوضع لانحة مفصلة ب"الهدف الرئيسي للزيارة" (كما جرى	
	your visit" (as per SECTION C); rate the		في القسم ت)؛ وقم بتقييم الموطفين على "مستوى المعرفة المتعلق بالمنتجات والخدمات" في هذه المنطقة:	
	staff on the level of "product / service		· ——· · ——· · ——· · · ——· · · · · · · ·	
	knowledge" in this area:			
	INT: LIST THE CODE FROM SECTION B		باحث: قم بكتابة الرمز من القسم ت	
0	Not at all informed		<ul> <li>ليس لديه معلومات على الإطلاق</li> </ul>	0
	Well informed on some of the		<ul> <li>يعلم بعض المعلومات عنن المنتجات والخدمات التي تم</li> </ul>	
1	product-specific questions asked	×	مناقشتها	1
	Well informed on most of the		<ul> <li>يعلم اغلب المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم</li> </ul>	41. 11
2	product-specific questions asked		<ul> <li>يغلم أغلب المعلومات على الملتجات والخدمات التي تم</li> <li>مناقشتها</li> </ul>	2
	Well informed on all/almost all the			en erre William et a en en erre et a land
3	· ·		<ul> <li>يعلم كل المعلومات / تقريبا كل المعلومات عم المتنجات والخدمات التي تم مناقشتها</li> </ul>	3
······································	product-specific questions asked		en reformation de la Company d	
	c. Did the staff attempt to "cross-sell"		ت. هل قام الموظف بمحاولة للقيام ب "البيع الإضافي" لمنتجات وخدمات أخرى؟	
	other products and services?	×	<ul> <li>لم يقم بعملية البيع الإضافي على الإطلاق</li> </ul>	
0	No cross selling at all		الم يعم بعملية البليغ الإصافي على الإصرى	0
1	Cross-selling after a lot of		<ul> <li>قام بعملية البيع الإضافي بعد الكثير من الاستفسارات</li> </ul>	1.
ay and any game are a combinated by a last section of the section	prompting			
2	Cross-selling after a little/ some		<ul> <li>قام بعملية البيع الإضافي بعد القليل من الاستفسارات</li> </ul>	2
	prompting			productive and the second
3	Immediate cross-selling attempt		<ul> <li>قام بمحاولة البيع الإضافي على القور</li> </ul>	3
	d. Did the staff explain <u>why</u> Maisarah's			
	products and services possess a		ث. هل قام الموظف بشرح لماذا منتجات وخدماتميسرة لديها الالفاد لما الله الله الله الله الله الله الله	
	"Comparative advantage" relative to		"الأفضلية النسبية" مقارنة مع البنوك المنافسة؟	
akija okojanski kiski kija okolikicki.	competing banks?	<u> </u>		ering energe vertebeler er elektrik.
3	1. Yes		.1 نعم	3
0	2. No	X	. کلا	0
NA	Not Applicable	<b>1</b>	لأ ينطبق	NA
	If 'No', please specify your comments:		ا إذا "كلا"، رجاءً قم بإيضاح رأيك: • معمل: التم	
pg==(j==)	didn't compare with a	omp.	2018-5-1	**************************************
	e. Did the staff attempt to provide		<ul> <li>ج. هل قام الموظف بمحاولة لإعطانك "معلومات كاملة" عن منتجات وخدمات الميسرة مع الكتيبات ذات الصلة؟</li> </ul>	
	"complete information" on Maisarah's			
	products and services, along with			
	relevant literature?			
	INT: LIST THE CODE FROM SECTION B.		باحث: قم بكتابة الرمز من القسم ت	
Score				
0	No information at all		<ul> <li>لیس لدیه معلومات علی الإطلاق</li> </ul>	0
A LANGE TO SERVICE AND A SERVI	Information provided on at some of		<ul> <li>يعلم بعض المعلومات عنن المنتجات والخدمات التي تم</li> </ul>	_
1	the questions asked	×	مناقشتها	1
	Information provided on most of	<del></del>	<ul> <li>يعلم اغلب المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم</li> </ul>	
2	the questions asked		مناقشتها	2
	Information provided on all/almost		• يعلم كل المعلومات / تقريبا كل المعلومات عن المتنجات	
3	all the questions asked		والخدمات التي تم مناقشتها	3
	f. Information on relevant procedures,	+	ح. معلومات متعلقة بالإجراءات، والمستندات وتقنية المتابعة ذات	
	documentation and follow-up method?		الصلة؟	!
	gocumentation and tollow-up illethous			

	INT: LIST THE CODE FROM SECTION B.		باحث: قم بكتابة الرمز من القسم ت	
0	No information at all		<ul> <li>لیس لدیه معلومات علی الإطلاق</li> </ul>	0
1	<ul> <li>Information provided on at some of the questions asked</li> </ul>	X	<ul> <li>يعلم بعض المعلومات عنن المنتجات والخدمات التي تم</li> <li>مناقشتها</li> </ul>	1
2	<ul> <li>Information provided on most of the questions asked</li> </ul>		<ul> <li>يعلم اغلب المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم</li> <li>مناقشتها</li> </ul>	2
3	<ul> <li>Information provided on all/almost all the questions asked</li> </ul>		<ul> <li>يعلم كل المعلومات / تقريبا كل المعلومات عن المتنجات والخدمات التي تم مناقشتها</li> </ul>	3
The second secon	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		.1 نعم	3
0	2. No	Ø	. کلا 2.	0
	If 'No', please specify your comments:  didn't ask for forther in	For	إذا "كلا"، رجاء قم بايضاح رأيك:	

.

F.	Timeless			
Score			_	an fortune of a 1. Anni A 5 months in braining
	7.1 Timeless		7.1 الوقت	h, (1/08), add, (1
	<ul> <li>a. Waiting time on entering the branch,</li> <li>before dealing with the frontline staff:</li> </ul>		<ul> <li>أ.وقت الإنتظار عند دخول الفرع، وقبل التعامل مع الموظفين الموجودين في الخط الأمامي/ على مواقع الخدمة:</li> </ul>	
	INT: SPECIFY TIME IN MINUTES:		باحث: حدد الوقت حسب الدقائق:	
0	Over 15 minutes	×	♦ أكثر من 15 دقيقة	0
1	• 5–10 minutes		• 1-5 دقائق	1
2	• 3–5 minutes		• 3-5 دقائق	2
3	<ul> <li>Under 3 minutes</li> </ul>		<ul> <li>أقل من ثلاث دقائق</li> </ul>	3
	<ul> <li>Did the customer feel like the queuing system functioned properly?</li> </ul>		ب. هل شعر الزبون بأن نظام الإنتظار في الصف يعمل بشكل صحيح؟	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
0	<ul> <li>Queuing system did not function at all</li> </ul>		<ul> <li>إن نظام الإنتظار في الصف لا يعمل على الإطلاق</li> </ul>	0
	<ul> <li>Queuing system functioned, but it worked with a few impediments</li> </ul>	×	<ul> <li>إن نظام الإنتظار في الصف يعمل ولكن مع بعض العوائق</li> </ul>	1
2	<ul> <li>Queuing system functioned and it worked quite easily and efficiently</li> </ul>		<ul> <li>إن نظام الإنتظار في الصف يعمل بسهولة وبشكل فعال</li> <li>إلى حد ما</li> </ul>	2
3	<ul> <li>Queuing system functioned and it worked very easily and efficiently</li> </ul>		<ul> <li>إن نظام الإنتظار في الصف يعمل بسهولة تامة ويشكل فعال</li> </ul>	3
NA	Not applicable		• لا ينطبق	-
	c. Time taken for the "purpose of the customer's visit to be fulfilled once reaching the counter:	The second secon	ت الوقت المتخذ من أجل "تلبية هدف زيارة الزبون عند الوصول إلى مواقع الخدمة ":	Comment of the commen
	INT: SPECIFY TIME IN MINUTES: 15 minutes		باحث: حدد الوقت حسب الدقائق:	

G. 5 TO	OTAL Branch Score				
(Total unweighted branch score, summing all sections):					
Section	Parameter Under Evaluation  Total Points Scored in this Total Points Allocated / Area: Parameter				
С	Branch Presentation and Customer Facilities				
D	Greeting and Soft Skills of Staff				
Ε	Staff Capability, Knowledge and Cross- Selling				
F	Timeless				
	TOTAL SCORE				

 خ.
 مجموع نقاط الفرع

 (مجموع النقاط غير المرجحة للفرع، جمع كل الأقسام):

 القسم العلمل الذي يتم اختباره
 مجموع النقاط المسجلة في القسم:
 مجموع النقاط المسجلة في القسم:

 ت تقديم الفرع والتسهيلات المقدمة للزبون
 ث

 ث الترحيبومهاراتالموظفين
 جموع النقاط

 ح
 الوقت

Н.	Additional Comments on Visit (If any):	د. اي تعليقات اضافية: