10 = 23

4	1	1	1	4
L		<u>'</u>		47.

34

Str.

St

A.	Details of	f Visit							ا- تقاصیل الزیاره
:		Maisarah				. , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,		ميسرة	
		Bank Nizwa	lizwa 🗆					بنك نزوى	e pro-se e version
		Meethaq (B	ank M	uscat)		programme and the continue of		ميثاق (بنك مسقط)	W. Company
		Al Muzn (N	BO)				**************************************	المزن (ان بي او)	Ng Tan
1.	Bank Visited	Al Yusr (OA	B)			Company (Company Company Compa	e en en estre affrece en X-manuel es escolucion	اليسر (او اي بي)	1. البنك الذي قمت بزيارته
	bank visited	Al Hilal (Ah	li Bank	()			(,	الهلال (بنك الاهلي	
		Sohar Islam	ic (BS)				(صحار)	صحار الاسلامي (10 1 1000Cm
		Al Izz						العز	
		Other Bank	:					غيرها :	
2a.	Branch Name	Muzn	NB	,D					2 أ. اسم الفرع
2b.	Branch Area	Azbiya - Sahwa towers			1	The state of the s	1 .	2 ب. موقع الفرع	
3.	Branch City	Azbiya			A WAS A A MARKA A A MARKA A A A A A A A A A A A A A A A A A A	ookkaalalalaa Ankoologii boolka, A. oo koo yaa	1	3. المدينة	
4.	Branch Region	baush							4. المنطقة
	and a second reference of the second of the	Day	М	onth	Year	السنه	الشهر	اليوم	5. يوم الزيارة
5.	Date of Visit	12	0)	2014				
6.	Start Time of	Hours			Minutes	الدقانق		الساعات	
	Visit	1			15				6. وقت بدأ الزيارة
7.	Total	Hours		: I	Minutes	الدقانق		الساعات	
	Duration of Visit	O			5				7. مدة الزيارة

B. Purpose of Visit				
	Current A/C (Individual)		فتح حساب جاري (للأفراد)	
1. Application and General Enquiry:	Current A/C (Company)		فتح حساب جاري (للشركات)	1. طلب منتج / استفسار عام
N.T. 651 567 46 551 51/44	Saving A/C		فتح حساب توفير	
AND/OR SPECIFY	Fixed Deposit	×	فتح حساب وديعة	
	Home Finance		قرض الاسكان	The second of the second secon
DETAILS OF	Auto Finance		قرض السيارة	
PRODUCT/SERVICE	Request not done		الطلب لم يتم	
	Other (Please specify)		غيرها حدد	one manager and programs for a great species of the company of the professional state of the company of the com

C.	Branch Presentation and Customer	Annual An	هر الفر عو التسمهيلاتالمقدمةللز بون	ت. مظ
Faciliti	es			
Score		1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		
a may be also region and a proper pro	4.1 Was Customer Parking instantly available for the Mystery Shopper?		4.1 هل وجد المتسوق الخفي موقف سيارة على الفور؟	
3	1. Yes	×	المنظمة المنظم 1. نعم	3
	2. No		2. צע	
: -	Specify time taken to find parking:		حدد الوقت المستغرق لوجود موقف:	THE PARTY OF THE P
	□Under 3 minutes		🗖 🗖 اقل من 3 دقائق	
	□3-5 minutes		□ 3 - 5 دقانق	
	□6–10 minutes		. □6- 10 دقائق	
	□11 minutes or more	15	□11 دقيقة او اكثر	
and the second s	□Parking not found		الم اجد موقف السيارة	tu ar year contains
	4.2 Entrance to Building		4.2 الدخول الى العبنى	-the belowable better on the ordinate
	a. Was the Entrance Clean?		١. هل كان المدخل نظيفًا؟	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
3	1. Yes	X	1, نعم	3
0	2. No		2. کلا	0
The state of the s	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?		ب. هل كان المدخل مناسبا؟	ti ka alif ku a sa falikuwanga Menus mengengan
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		2. کلا	0
	If 'No', please specify "Why/how" the entrance was inconvenient:		اذا كان الجواب "كلا" ، حدد "لماذا" لم يكن المدخل مناسبا:	
	4.3 Cleanliness of Premises		4.3 نظافة المباني	
2001.	Were the branch premises clean?	i - menemati e ini	هل كان مبنى الفرع نظيفا؟	
3	1. Yes	M	1. نعم	3
0	2. No		. 2, کلا	0
	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?		أ. هل يوجد ملصقات / علامات تجارية على الابواب، الجدران والنوافذ؟	
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		2. کلا	0
	If 'No', please specify "additional comments", if any:		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"، ان وجدت:	All Andrews (Control of Control o
Score				

	b. Pamphlets, Leaflets and Brochures on		ب. هل تم عرضالكتيباتوالنشرات؟	
-1 1770.00.0019.000000000000000000000000000	display?			· wa -w
3	1. Yes	Ø	1. نعم	3
0	2. No		2. کلا	0
	If 'No', please specify "additional comments", if any:		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"، ان وجدت:	
A	c. Branding material up-to-date?	gardy design of the year g	ت. هل مواد العلامات التجارية حديثة؟	
3	1. Yes	X	1. نعم	3
0	2. No		2. کلا	0
то т до ра динација, учина и до ди сто на протого	If 'No', please specify "additional comments", if any:		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"، ان وجدت:	And Administration of the Section of
	4.5 Presentation of Staff		4.5 مظهر الموظفين	with the second
	a. Were employees present at over90% of the branch desks and counters?		 أ. هل كان يتواجد اكثر من 90% من موظفي الفرع وراء مكاتبهم ومواقع الخدمة؟ 	
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No	S.	2. کلا	0
and a fine of the second secon	If 'No', please specify "additional comments", if any:		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"، ان وجدت:	
ON 400 s. us companies a constituent	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	X	1. نعم	3
0	2. No		2. צג	0
	If 'No', please specify "additional comments", if any:		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"، ان وجدت:	
MANAGEMAN (1), 7/AN MINISTRANCE (SAMAN (III) MANAGEMAN (III) M	c. Were all / almost all of the staff wearing name badges?		ت. هل كان كل / معظم الموظفين يضعون شارات باسمانهم؟	CONSISSION CONTRACTOR
3	1. Yes		1. نعم	3
0	2. No	X	2. צג	0
	If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges: No one is putting name tag.		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد العدد النقريبي للموظفين الذين لا يضعون شار اتباسمانهم:	
Score		3		
	4.6 ATM and CDM machines		4.6 أجهزة الصراف الآلي والايداع النقدي	
	a. Was the area surrounding the ATM and CDM machines clean and presentable?	1	 أ. هل كان المكان المحيط أجهزة الصراف الالي والايداع النقدي نظيف وحسن المظهر؟ 	
3	1. Yes	. 🗷	1. نعم	3
0	2. No		2. کلا	0
enettern fråddik Prillik som finde filk å eftillik er e fa i Som	If 'No', please specify "Why / Describe how the area was unclean:		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "لماذا/ اوصف كيف" كان المكان غير نظيف:	and A delition of the second second second

	, 			
	b. Were the ATM and CDM machines functioning?		 ب. هل كانت أجهزة الصراف الالي والايداع النقدي تعمل؟ 	
3	1. Yes		1. نعم	3
0	2. No	×	2. کلا	0
	If 'No', please specify "the time at which at which the ATM / CDM were not functioning (and specify which machine, ATM or CDM): withdrawal machines is work or compared to the compared to th	while	اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "الوقت التي لم تكن فيه أجهزة الصراف الالي و الايداع النقدي لا تعمل (وحدد أي جهاز، الصراف الالي او الايداع النقدي): - الالي او الايداع النقدي): - المحمد المحمد الله الله الله الله الله الله الله الل	
	c. Was there sufficient cooling in the ATM/CDM area?	a de la companya de l	ت. هل كان التبريد او المكيف جيد في منطقة ATM/CDM؟	 заколивания вывых и
3	1. Yes	Ø	1. نعم	3
0	2. No		2, کلا	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):	The state of the s	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	2000
	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:		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"/ اوصف كيف لم يكن كاف:	
	b. Did the branch possess sufficient lighting?	to 1.5 to promission of the same of the sa	ب. هل يتمتع الفرع بإضاءة كافية؟	
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		2. کلا	0
	If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient:	The second secon	اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"/ اوصف كيف لم يكن كاف:	
	c. Did the customer have sufficient waiting space / seating area?		ت. هل كان للعميل مساحة كافية للانتظار / عدد كاف من مقاعد الجلوس؟	de e en en en el en en en en el en
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		2. צג	0
	If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient:	- Landerstein der State de	اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"/ اوصف كيف لم يكن كاف:	

	c. 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	3
0	2. No	×	ን .2	0
	If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient:		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية/ وأوصف كيف لم تكن كافية: كيف لم تكن كافية: مراقب لايوميم لا عُمّا م وا هليد	Michigan

D.	Greeting and Soft Skills of Staff			A
Score				
Control of the State of the Sta	5.1 Greeting of Customer	ner jampenskerrer (tr. 2012) 1	5.1 الترحيب بالزبانن	Anna market en
	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	0
1	 Greeted within 10 minutes of entering 		 الترحيب خلال 10 دقائق من دخول العميل 	1
2	 Greeted within 5 minutes of entering 	. 🗆	 الترحيب خلال 5 دقائق من دخول العميل 	2
3	Immediately greeted on entering	×	• الترحيب فور دخول العميل	3
:	b. Did the staff either / or:		ب. هل قام الموظف باحدى الامرين:	
	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 	Ď	 نعم، لقد تم الترحيب بالعميل مع ذكر اسمه/ سأل عن اسمه او اسمها 	3
0	 No, the customer was not greeted by name / asked for his or her name 	×	كلا، لم يتم الترحيب بالعميل مع ذكر اسمه / ولم يسأل عن اسمه او اسمها	0
	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 ؟	PRINCES AND
3	1. Yes, the staff did this	×	1. نعم، لقد قام الموظف بذلك	3
0	2. No, staff did not do this		2. كلا، لم يقم الموظف بذلك	0
- `	d. Was the Mystery Shopper redirected on the basis of his / her needs?	edinologica e del Volumbia, egistica	ث. هل تم اعادة توجيه المتسوق الخفي بناء على احتياجاته/احتياجاتها؟	TO THE STATE OF TH
3	 Yes, he / she was redirected on the basis of his / her needs 		1 نعم، لقد تمّ اعادة توجيه العميل(ة) المياحتياجاتها	3
3	(OR) The first staff member encountered probed the nature of visit and assister him / her		: 2. (او) استفسر الموظف الاول الذي التقى به العميل عن طبيعة الزيارة وساعده/ ساعدها	3
0	3. No, he / she was not redirected on the basis of his / her needs	×	3. كلا، لم يتم اعادة التوجيه الى احتياجاته/احتياجاتها	0

	5.2	Soft Skills of Staff		5.2 مهارات الموظفين وكيفية التصرف	1, 72
	a. W	ere the staff courteous on the		 أ. هل كان الموظف لبق لدى استفساره عن كيفية مساعدة العميل؟ 	and the second s
	CI	ustomer making his / her enquiry?			
0		No, the staff were not at all courteous		 کلا، لم یکن الموظف لبق علی الاطلاق 	0
1		Yes, the staff were quite / reasonably courteous	×	• نعم، لقد تحلى الموظف بلباقة مقبولة/ جيدة	1
2	. •	Yes, the staff were courteous		• نعم، لقد كان الموظف لبق	2
3		Yes, the staff were very courteous		 نعم، لقد كان الموظف شديد اللباقة 	3
	b.	Did the staff demonstrate "active		ب. هل اظهر الموظف "اصغاء اجابي" لاستفسار العميل؟	
	listeni	ng" on customer enquiry?			
0		No, the staff did not demonstrate active listening		 کلا، لم يظهر الموظف اصغاء ايجابي 	0
vo geografia		Yes, the staff listened quite./ reasonably actively	×	 نعم، أقد اصغى الموظف بطريقة مقبولة/ جيدة ايجابياً 	1
2	•	Yes, the staff listened actively		 نعم، لقد اصغى الموظف ايجابيا 	2
3	•	Yes, the staff listened very actively		 نعم، لقد اصغى الموظف بكثير من الايجابية 	3
Score					
awan and department of the transfer of the control	c.	Did the staff appear confident?	To the state of th	ت. هل ظهر الموظف على أنه واثق من نفسه؟	
0	Matter reserve to the the reserve	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
and a second sec	d. with:	List the names of staff interacted		ث. أذكر أسماء الموظفين الذين تعاملت معهم:	
	•	Mr./Ms. Dmani Female	1	• الفاضل/الفاضلة	
s con une communicación (Marriero		Mr. / Ms.	2	• الفاضل/الفاضلة	electrica de esta delectrica de la confessión confession de electrica de electrica de electrica de electrica d
		Mr. / Ms.	3 .	• الفاضل/الفاضلة	and the second second second
And a second sec	•	Mr. / Ms.	4	• الفاضل/الفاضلة	*
		The state of the s			

	Staff Capability, Knowledge and -Selling		الموظف، ومستوى المعرفةلديه وعملية البيع الإضافي	ج.قدرة
Score				
	6.1 Staff Capability		6.1 قدرة الموظفين	
ala and a saint annual and annual and annual and annual and annual annual annual annual annual annual annual a	a. Did the staff frequently probe the nature of the customer's needs?		 أ. هل قام الموظف بالإستفسار عن طبيعة إحتياجات الزبون بشكل متكرر؟ 	da di valoro, a merceninale mercelina del
3	1. Yes		: 1. نعم	3
0	2. No	×	2. کلا	0
	If 'No', please specify your comments: didn't ask for the nature of cust	omer's	اذا "كلا"، رجاءً قم بايضاح رأيك: neads,	

	b. Did the staff actively attempt to		ب. هل قام الموظف بمحاولة فعالة لإستباق إحتياجات الزبون؟	
	anticipate customer needs?	management and a second		AND PROCESSION AND AND PROPERTY AND A TO A SECOND
3	1. Yes		1. نعم	3
0	2. No	18	2. کلا	0
	If 'No', please specify your comments: . Just answer the queries		إذا "كلا"، رجاءً قم بإيضاح رأيك:	
aa iidaa iida saara Aasan dhalaa ah ah ah	c. Were the staff able to cater to the needs of the customer without seeking the help of a colleague?	AMERICA AMERICA	ت. هل استطاع الموظف تلبية إحتياجات الزبون من دون طلب مساعدة أحد الزملاء؟	kaassandeeliseeliseeliseeliseeliseeliseeliseeli
3	1. Yes	X	1. نعم	3
0	2. No		2. کلا	0
<u> </u>	If 'No', please specify your comments:		 إذا "كلا"،ر جاءًقمبايضاحر أيك:	
	INT: IF the Answer is YES, so the answer for Q D should be Not Applicable		اذا كان الجواب "تعم"، يكون الجواب في النقطة التالية ث "لا ينطبق"	
	d. Were the staff able to answer all / most of the questions posed?		ث. هل استطاع الموظف الإجابة عن كل/ معظم الأسنلة المطروحة؟	
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		2. کلا	0
3	3- Not Applicable		3 لا ينطبق	3
	If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاءً 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 سوال 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	X	لاينطبق	3
	If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاءً قم بإيضاح رأيك:	
Score			6.2 المعرفة المتعلقة بالمنتج والبيع الإضافي	
	6.2 Product Knowledge and Cross Selling	i i i	6.2 المعرف المتعلم بالمنتج والبيخ المصافي أ. بشكل عام، هل كان لدى الموظف معلومات معمقة متعلقة بمنتجات	-
	a. Overall, was the staff well-informed on Maisarah's product and services?	An direction, ASSES (NAME A), ASSES colony	وخدمات ميسرة ؟	ей, п. т. тегент, большего остородству
0	Not at all informed		• ليس لديه معلومات على الإطلاق	0
1	 Well informed on some of the product-specific questions asked 		 يعلم بعض المعلوماتعنالمنتجات والخدمات التي تم مناقشتها 	1
2	Well informed on most of the	×	 يعلم اغلب المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها 	2

	product-specific questions asked			
	Well informed on all/almost all the	П	 يعلم كل المعلومات / تقريبا كل المعلومات عم المتنجات 	3
3	product-specific questions asked		والخدمات التي تم مناقشتها	3
	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		 لیس لدیه معلومات علی الإطلاق 	0
	Well informed on some of the		 يعلم بعض المعلومات عنن المنتجات والخدمات التي تم 	<u> </u>
1	product-specific questions asked		مناقشتها	1
	Well informed on most of the	·	 يعلم اغلب المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم 	
2	product-specific questions asked	×	■ يعلم أعلب المعلومات عل الملتجات والخدمات التي تم مناقشتها	2
** * *********************************	Well informed on all/almost all the	ļi		TA ALTERNATION PROPERTY AND A STATE OF THE S
3			 يعلم كل المعلومات / تقريبا كل المعلومات عم المتنجات والخدمات التى تم مناقشتها 	3
morros do seledente de CACCESSO	product-specific questions asked			
	c. Did the staff attempt to "cross-sell"		 ت. هل قام الموظف بمحاولة للقيام ب "البيع الإضافي" لمنتجات وخدمات أخرى؟ 	
	other products and services?			
0	No cross selling at all		• لم يقم بعملية البيع الإضافي على الإطلاق	0
1	 Cross-selling after a lot of prompting 		 قام بعملية البيع الإضافي بعد الكثير من الاستفسارات 	1
2	Cross-selling after a little/ some prompting	A	 قام بعملية البيع الإضافي بعد القليل من الاستقسارات 	2
3	Immediate cross-selling attempt		• قام بمحاولة البيع الإضافي على القور	3
J	d. Did the staff explain whyMaisarah's			<u> </u>
	products and services possess a		رقي ها قال المستلق برقي هـ الأوار تتسايين عبد التي بريان توارد و	
	"Comparative advantage" relative to		ث. هل قام الموظف بشرح لماذا منتجات وخدماتميسرة لديها "الأفضلية النسبية" مقارنة مع البنوك المنافسة؟	
	competing banks?		. نعم 1.	3
3	1. Yes	N	. کلا 2.	0
0	2. No		ے ۔۔ لا ينطبق	NA
NA	Not Applicable	! 	To about the state of the state	56-5-52-5
	If 'No', please specify your comments:	L. L. v	إذا "كلا"، رجاءً قم بإيضاح رأيك:	:
······································	didnit compare with the compe	פטדיק	. « هل قام الموظف بمحاولة لإعطانك "معلومات كاملة" عن منتجات	
	e. Did the staff attempt to provide		وخدمات الميسرة مع الكتيبات ذات الصلة؟	
	"complete information" on Maisarah's		-	
	products and services, along with			
	relevant literature?			
CALABORY IN THE PROPERTY AND A PROPERTY OF THE	INT: LIST THE CODE FROM SECTION B.	ļ	باحث: قم بكتابة الرمز من القسم ت	
Score	4			
0	No information at all		 ليس لديه معلومات على الإطلاق 	0
_	Information provided on at some of		 يعلم بعض المعلومات عنن المنتجات والخدمات التي تم 	4
1	the questions asked		مناقشتها	1
	Information provided on most of		 يعلم اغلب المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم 	
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؟	
	accention with total up the file			

	INT: LIST THE CODE FROM SECTION B.		باحث: قم بكتابة الرمز من القسم ت	
0	No information at all		• ليس لديه معلومات على الإطلاق	0
1	 Information provided on at some of the questions asked 		 يعلم بعض المعلومات عنن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها 	1
2	 Information provided on most of the questions asked 	M	 يعلم اغلب المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها 	2
3	 Information provided on all/almost all the questions asked 		 يعلم كل المعلومات / تقريبا كل المعلومات عن المتنجات والخدمات التي تم مناقشتها 	3
A TANA CANADA SA MANAGAMAN AND AND AND AND AND AND AND AND AND A	g. Did the staff attempt to acquire more customer information so as to follow-up at the end of the visit?	The state of the s	خ. هل قام الموظف بمحاولة لمعرفة معلومات أكثر متعلقة بالزبون من أجل القيام بالمتابعة في تهاية الزيارة؟	A COMPANY TO THE PROPERTY OF T
3	1. Yes		.1 نعم	3
0	2. No ·	Ø	.2 אל	0
The second secon	If 'No', please specify your comments: didn:t require any informations	at	إذا "كلا"، رجاء قم بايضاح رأيك: +he e rd.	

F.	Timeless			
Score				
Sarger and the sarger state of the sarger stat	7.1 Timeless	d - 2 7	7.1 الوقت	
	 a. Waiting time on entering the branch, before dealing with the frontline staff: 		أ.وقت الإنتظار عند دخول الفرع، وقبل التعامل مع الموظفين الموجودين في الخط الأمامي/ على مواقع الخدمة :	
	INT: SPECIFY TIME IN MINUTES:		باحث: حدد الوقت حسب الدقائق:	
0	Over 15 minutes	. 🗆	 أكثر من 15 دقيقة 	0
1	• 5–10 minutes		• 5-10 دقائق	1
2	• 3–5 minutes		• 3-5 دقائق	2
3	Under 3 minutes	×	 أقل من ثلاث دقائق 	3
	b. Did the customer feel like the queuing system functioned properly?		ب. هل شعر الزبون بأن نظام الإنتظار في الصف يعمل بشكل صحيح؟	
0	 Queuing system did not function at all 	Market Ma	 إن نظام الإنتظار في الصف لا يعمل على الإطلاق 	0
1	 Queuing system functioned, but it worked with a few impediments 		 ان نظام الإنتظار في الصف يعمل ولكن مع بعض العوائق 	1
2	 Queuing system functioned and it worked quite easily and efficiently 		 إن نظام الإنتظار في الصف يعمل بسهولة وبشكل فعال إلى حد ما 	2
3	 Queuing system functioned and it worked very easily and efficiently 		 إن نظام الإنتظار في الصف يعمل بسهولة تامة وبشكل فعال 	3
NA	Not applicable		• لا ينطبق	
	c. Time taken for the "purpose of the customer's visit to be fulfilled once reaching the counter:		ت. الوقت المتخذ من أجل "تلبية هدف زيارة الزبون عند الوصول إلى مواقع الخدمة ":	
	INT: SPECIFY TIME IN MINUTES:		باحث: حدد الوقت حسب الدقائق:	

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		

مجموع نقاط الفرع	(1 5311 15
مجموع النقاط غير المرجحة للفرع، جمع كل العامل الذي يتم اختباره القاط المعامل الذي يتم اختباره القاط المعام	ع، جمع كل الأفسام): موع النقاط المسجلة في القسم: مجموع النقاط المخصصة/ العام
ت تقديم الفرع والتسهيلات المقدمة للزبون	
ث الترحيبومهاراتالموظفين	
ج قدرة الموظف، ومعرفته وعملية البيع الإضافي	
ح الوقت	·

H.	Additional Comments on Visit (If any):	د. اي تعليقات اضافية:
CDM is not working		