4	1	1	9	X

ROYCEORGE (a approved :28

A.	Details o	f Visit							أ- تفاصيل الزيارة
		Maisarah		,.				ميسرة	
		Bank Nizwa			X			بنك نزوى	
		Meethaq (B	ank Mus	cat)			. (	ميثاق (بنك مسقط	
		Al Muzn (N	BO)				O to block the first of the second of the se	المزن (ان بي او)	
1.	Bank Visited	Al Yusr (OA	.B)			No. No. of the control of the contro		اليسر (او اي بي)	1. البنك الذي قمت بزيارته
	Barik Visited	Al Hilal (Ah	li Bank)				(ري	الهلال (بنك الاهلم	
		Sohar Islam	ic (BS)	No. were an accommon and the second s		i i i i i i i i i i i i i i i i i i i	(صحار)	صحار الاسلامي	
		Al Izz	w/- W (					العز	
		Other Bank	:					غيرها:	
2a.	Branch Name	Nizwa				70 mm m m m m m m m m m m m m m m m m m	2 أ. اسم الفرع		
2b.	Branch Area	Qurum				Other (II) and the control of the co	2 ب. موقع الفرع		
3.	Branch City	Musco	at	0.00 mb.000 a.000 ma	A CONTRACTOR OF THE STATE OF TH	**************************************	And the second s	and analysis of Annual Control and Annual Control a	3. المدينة
4.	Branch Region	Musc	cat						4. المنطقة
	a a tanàna na mandra ny kaominina mpikambana ny kaominina dia mandra ny fivondrona dia mandra ny fivondrona dia	Day	Mon	th	Year	السنه	الشهر	اليوم	5. يوم الزيارة
5.	Date of Visit	7	01	7	2014			The second secon	
6.	Start Time of	Hours	daraman aya	Mi	nutes	الدقانق		الساعات	h.t.
	Visit	12		3	0				6. وقت بدأ الزيارة
7.	Total	Hours		Mi	nutes	الدقانق		الساعات	-
	Duration of Visit	Ď		3	0		:		7. مدة الزيارة

В.	Purpose of Visit				
		Current A/C (Individual)		فتح حساب جاري (للأفراد)	
1.	<ol> <li>Application and General Enquiry:</li> </ol>	Current A/C (Company)		فتح حساب جاري (للشركات)	1. طلب منتج / استفسار عام
1		Saving A/C	×	فتح حساب توفير	
INT	: SELECT AS RELEVANT	Fixed Deposit		فتح حساب وديعة	
	AND/OR SPECIFY DETAILS OF PRODUCT/SERVICE	Home Finance		قرض الاسكان	The state of the s
;		Auto Finance		قرض السيارة	
		Request not done		الطلب لم يتم	
:		Other (Please specify)		غير ها حدد	** Abdushari (**) (**) (**) (**) (**) (**) (**) (**

C.	Branch Presentation and Customer		هرالفرعو التسهيلاتالمقدمةللزيون	ت. مظر
Faciliti	es			
Score		:		
ACCOUNTS ON THE RESERVE AND ACCOUNTS OF THE PERSON OF THE	4.1 Was Customer Parking instantly available for the Mystery Shopper?		4.1 هل وجد المتسوق الخفي موقف سيارة على الفور؟	
3	1. Yes	<b>Z</b>	1. نعم	3
	2. No		2. کلا	
	Specify time taken to find parking:		حدد الوقت المستغرق لوجود موقف:	de a décide de la Sancia de Carte de la Carte de C
	□Under 3 minutes		□اقل من 3 دقائق	;
	□3–5 minutes	Apalandatus	□3 - 5 دقائق	
	□6-10 minutes		□6- 10 دقائق	
	□11 minutes or more		□ [ [ دقيقة او اكثر	
	□Parking not found		□لم اجد موقف للسيارة ·	
	4.2 Entrance to Building	0.000	4.2 الدخول الى المبنى	
CONTRACTOR OF THE PARTY OF THE	a. Was the Entrance Clean?		ا. هل كان المدخل نظيفًا؟	
3	1. Yes	×	1, نعم	3
0	2. No		2. צג	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:	
particular and partic	b. Was the Entrance Convenient?		ب. هل كان المدخل مناسبا؟	
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		2. צג	0
Armanya and Armany	If 'No', please specify "Why/how" the entrance was inconvenient:	West of the second seco	اذا كان الجواب "كلا" ، حدد "لماذا" لم يكن المدخل مناسبا:	And metallic commence and an electric commence
	4.3 Cleanliness of Premises		4.3 نظافة المبائي	
paradesis and district research Acres	Were the branch premises clean?		هل كان مينى الفرع نظيفاً؟	
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		2. کلا	0
	If 'No', please specify "Why / Describe how" the premises was unclean:	MERICANICA COMPANICACIÓN DE COMPANICACIÓ	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?	THE COLOR OF THE C	<ul> <li>أ. هل يوجد ملصقات / علامات تجارية على الابواب، الجدران والنوافذ؟</li> </ul>	in the second contract of the second contract
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:	
Score		ANY CAMERICAL STREET,		and the second s

.

	b. Pamphlets, Leaflets and Brochures on		<ul> <li>ب. هل تم عر ضالكتيباتو النشر ات؟</li> </ul>	
E	display?			
3	1. Yes		1. نعم	3
0	2. No  If 'No', please specify "additional comments", if any:		2. كلا اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"، ان وجدت:	0
	c. Branding material up-to-date?		ت. هل مواد العلامات التجارية حديثة؟	
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		. 2. אנ	0
. This is the second of the se	If 'No', please specify "additional comments", if any:		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"، ان وجدت:	Andrews - Mandell - 1979 Andrews
emperatures where different consideration	4.5 Presentation of Staff		4.5 مظهر الموظفين	e delicità i con all'anni del delicitati con all'
	<ul><li>a. Were employees present at over</li><li>90% of the branch desks and counters?</li></ul>	discourse on the control of the cont	<ul> <li>أ. هل كان يتواجد اكثر من 90% من موظفي الفرع وراء مكاتبهم ومواقع المخدمة؟</li> </ul>	
3	1. Yes	<b>X</b>	. 1. نعم	3
0	2. No		2. צע	0
	If 'No', please specify "additional comments", if any:		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"، ان وجدت:	
	b. Were all / almost all of the staff neatly and professionally dressed?	The state of the s	ب. هل كان كل / معظم الموظفين يرتدون لباس مرتب ومهني؟	- Weeks Conserved to the Inc.
3	1. Yes	X.	1. نعم	3
0	2. No		2. צג	0
	If 'No', please specify "additional comments", if any:	The second secon	اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"، ان وجدت:	
And the second s	c. Were all / almost all of the staff wearing name badges?		ت. هل كان كل / معظم الموظفين يضعون شارات باسمانهم؟	
3	1. Yes	X	1. نعم	3
0	2. No		2. צע	0
	If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges:		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد العدد التقريبي للموظفين الذين لا يضعون شار اتبأسمانهم:	The State of
Score				- compared the first
	4.6 ATM and CDM machines		4.6 أجهزة الصراف الالي والايداع النقدي	
	a. Was the area surrounding the ATM		<ul> <li>أ. هل كان المكان المحيط أجهزة الصراف الالي والايداع النقدي</li> <li>نظيف وحسن المظهر؟</li> </ul>	neromental etcetc.c. ad .21
	and CDM machines clean and presentable?	ka		
3	1. Yes	<b>X</b>	1. نعم	3
0	2. No		<ul> <li>2. كلا</li> <li>اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "لماذا/ او صف كيف" كان</li> </ul>	0
	If 'No', please specify "Why / Describe how the area was unclean:	** MARTINISTA ALPRIMATURA	المكان غير نظيف:	

	b. Were the ATM and CDM machines functioning?	The state of the s	ب. هل كانت أجهزة الصراف الآلي والايداع النقدي تعمل؟	
3	1. Yes	<b>X</b>	ً 1. نعم	3
0	2. No		2. צג	0
	If 'No', please specify "the time at which at	ļ.	اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "الوقت التي لم تكن فيه أجهزة	
	which the ATM / CDM were not functioning		الصراف الالي والايداع النقدي لا تعمل (وحدد أي جهاز، الصراف	
200 All All All All All All All All All A	(and specify which machine, ATM or CDM):		الألي او الايداع النقدي):	
40 T T MAN P 4 A 4 A 4 A 4 A 4 A 4 A 4 A 4 A 4 A 4	c. Was there sufficient cooling in the ATM/CDM area?	- A	ت. هل كان التبريد او المكيف جيد في منطقة ATM/CDM؟	
3	1. Yes	×	. 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):		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "الوقت الذي لم يعمل فية المكيف بشكل جيد	
	4.7 Branch Ambience and Facilities	g	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 وكافي؟	
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		2. צג	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?	William William All III	ب. هل يتمتع الفرع بإضاءة كافية؟	
3	1. Yes	<b>X</b>	1. نعم	3
0	2. No		2. کلا	0
	If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient:	A commence of the commence of	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 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:		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"/ اوصف كيف لم يكن كافي:	

	the bran	id the customer find it easy to follow signage within the interiors of the nch, indicating different counters/ work ions?	:	ث. هل استطاع الزبون أن يتبع بسهولة اللافتات الموضوعة داخل الفرع والتي ترشد إلى مختلف الكاونترات (المكاتب) وأماكن العمل؟	
3	1.	Yes	Ø	. 1. نعم	3
0	2.	No		У.2	0
	com	lo', please specify "Additional Iments / Describe how it was Ifficient:		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية/ وأوصف كيف لم تكن كافية:	ton and the state of the state
			1		

D.	Greeting and Soft Skills of Staff			
Score				
	5.1 Greeting of Customer		5.1 الترحيب بالزيانن	
	a. 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	<ul> <li>No greeting / acknowledgement</li> </ul>		♦ لا ترحيب / تعرف	0
1	<ul> <li>Greeted within 10 minutes of entering</li> </ul>		<ul> <li>الترحيب خلال 10 دقائق من دخول العميل</li> </ul>	1
2	<ul> <li>Greeted within 5 minutes of entering</li> </ul>	· 🗆	<ul> <li>الترحيب خلال 5 دقائق من دخول العميل</li> </ul>	2
3	<ul> <li>Immediately greeted on entering</li> </ul>	×	<ul> <li>الترحيب فور دخول العميل</li> </ul>	3
	b. Did the staff either / or:		ب. هل قام الموظف باحدى الامرين:	
	a. Ask for the customer's name?		ا. سأل عن اسم العميل؟	
	b. Greet the customer by name?		ب. رحب بالعميل مع ذكر اسمه؟	
3	<ul> <li>Yes, the customer was greeted by name</li> <li>/ asked for his / her name</li> </ul>	×	<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		<ul> <li>كلا، لم يتم الترحيب بالعميل مع ذكر اسمه / ولم يسأل عن اسمه</li> <li>او اسمها</li> </ul>	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 ؟	
. 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?		ث. هل تم اعادة توجيه المتسوق الخفي بناء على احتياجاته/احتياجاتها؟	
3	<ol> <li>Yes, he / she was redirected on the basis of his / her needs</li> </ol>	×	1 نعم، لقد تم اعادة توجيه العميل(ة) الني 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) استفسر الموظف الاول الذي التقى به العميل عن طبيعة الزيارة وساعده/ ساعدها</li> </ol>	3
0	<ol><li>No, he / she was not redirected on the basis of his / her needs</li></ol>		3. كلا، لم يتمّ اعادة التوجيه الى احتياجاته/احتياجاتها	0

	5.2	Soft Skills of Staff		5.2 مهارات الموظفين وكيفية التصرف	
and the second section of the second section s	a. W	Vere the staff courteous on the		<ul> <li>أ. هل كان الموظف لبق لدى استفساره عن كيفية مساعدة العميل?</li> </ul>	
	C	ustomer making his / her enquiry?			- 1
0	•	No, the staff were not at all courteous		<ul> <li>كلا، لم يكن الموظف لبق على الاطلاق</li> </ul>	0
1	•	Yes, the staff were quite / reasonably courteous		• نعم، لقد تحلى الموظف بلباقة مقبولة/ جيدة	1
2	•	Yes, the staff were courteous	X	• نعم، لقد كان الموظف لبق	2
3		Yes, the staff were very courteous		<ul> <li>نعم، لقد كان الموظف شديد اللباقة</li> </ul>	3
	b. listeni	Did the staff demonstrate "active ng" on customer enquiry?		ب. هل اظهر الموظف "اصغاء اجابي" لاستفسار العميل؟	
0		No, the staff did not demonstrate active listening		<ul> <li>كلا، 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		• نعم، لقد اصغى الموظف ايجابيا	2
3	•	Yes, the staff listened very actively	×	<ul> <li>نعم، لقد اصفى الموظف بكثير من الايجابية</li> </ul>	3
Score					
	C.	Did the staff appear confident?		ت. هل ظهر الموظف على أنه واثق من نفسه؟	
0	Paris International Confession Co	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 نفسه</li> </ul>	2
3		Yes, the staff appeared very confident	X	<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. Fouad	1	• الفاضل/الفاضلة	
	•	Mr. / Ms.	2	• الفاضل/الفاضلة	A METODA CANADA SERVICIO MATORIA DE CONTROL METO. N
	•	Mr. / Ms.	3	• الفاضل/الفاضلة	
en o cum mo vers some de recellater	•	Mr. / Ms.	4	• الفاضل/الفاضلة	THE PROPERTY OF THE PARTY OF TH

Ē.	Staff Capability, Knowledge and		الموظف، ومستوى المعرفةلديه وعملية البيع الإضافي	ح قد ة
Cross-	-Selling		الموسف، ومسلوى المسرعاتية وحسية البيع الإصابي	ض. <u>۔۔۔</u>
Score				
	6.1 Staff Capability		6.1 قدرة الموظفين	
i regione in la la como de continua come antidade.	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>	Annual An
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		2. צע	0
	If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاءً قم بايضاح رأيك:	

	b. Did the staff actively attempt to		ب. هل قام الموظف بمحاولة فعالة لإستباق إحتياجات الزبون؟	
	anticipate customer needs?	· 101		*
3	1. Yes	<b>X</b>	1. نعم	3
0	2. No	. <b>U</b>	2. كلا إذا "كلا"، رجاءً قع بإيضاح رأيك:	. 0
	If 'No', please specify your comments:		ادا کد ، رجاء م بیصاح رایت.	
	c. Were the staff able to cater to the needs of the customer without seeking the help of a colleague?		ت. هل استطاع الموظف تلبية إحتياجات الزبون من دون طلب مساعدة أحد الزملاء؟	
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		2. کلا	0
w	If 'No', please specify your comments:		 إذا "كلا"،ر جاءًقمبايضاحر أيك:	
oo Horaco Walka ku waxay saabaa kalka ku ku ka	INT: IF the Answer is YES, so the answer for Q D should be Not Applicable		اذا كان الجواب "نعم"، 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 الأسئلة المطروحة؟	
3	1. Yes	<b>⊠</b>	1. نعم	3
0	2. No		2. צג	0
3	3- Not Applicable		3 ٍ لا ينطبق	3
Marie III. a de la companya de la co	If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاءً قم بإيضاح رأيك:	
mentiones a. de de de constitución de defendados de de	e. If the staff were unaware of the answer to a particular query / queries, did they politely "ask you to wait while they double-checked with the system / a colleague"?		ج. إذا لم يكن الموظف قادراً على الإجابة على سؤال معين/ أسنلة 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. צג	0
NA	Not Applicable	<b>X</b> i	لا ينطبق	3
	If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاءً قم بإيضاح رأيك:	
Score			5Lu	
	6.2 Product Knowledge and Cross Selling		6.2 المعرفة المتعلقة بالمنتج والبيع الإضافي	factions are an examination
	a. Overall, was the staff well-informed on Maisarah's product and services?	Att dischis	<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
3	product-specific questions asked	Ц	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 المنطقة: 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
4. 14.14.00.00.0000000000000000000000000	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>	APPEAR MARKET APPEARANCE COST
2	product-specific questions asked		مناقشتها	2
And A construction of the	Well informed on all/almost all the		<ul> <li>يعلم كل المعلومات / تقريبا كل المعلومات عم المتنجات</li> </ul>	and the second s
3	product-specific questions asked	K	والخدمات التي تم مناقشتها	3
	c. Did the staff attempt to "cross-sell"		ت. هل قام الموظف بمحاولة للقيام ب "البيع الإضافي" لمنتجات	maderoods and the second of th
	other products and services?		الله المواقعة بعقاوله للقوم به البيخ الإنساني المستبات وخدمات أخرى؟	
0	No cross selling at all		<ul> <li>لم يقم بعملية البيع الإضافي على الإطلاق</li> </ul>	0
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Cross-selling after a lot of			
1	prompting		<ul> <li>قام بعملية البيع الإضافي بعد الكثير من الاستفسارات</li> </ul>	1
2	<ul> <li>Cross-selling after a little/ some prompting</li> </ul>		• قام بعملية البيع الإضافي بعد القليل من الاستقسارات	2
3	Immediate cross-selling attempt	M	<ul> <li>قام بمحاولةالبيع الإضافي على الفور</li> </ul>	3
	d. Did the staff explain whyMaisarah's			
	products and services possess a		ث. هل قام الموظف بشرح لماذا منتجات وخدماتميسرة لديها	
	"Comparative advantage" relative to		"الأفضلية النسبية" مقارنة مع البنوك المنافسة؟	
	competing banks?			
3	1. Yes		.1 نعم	3
0	2. No	×	2. אל	0
NA	Not Applicable		لا ينطبق	NA
	If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاءً قم بايضاح رأيك:	ELECTIVA Productiva (m. 1911)
	didnit compare with the compe	totor		
The same of the sa	e. Did the staff attempt to provide		ج. هل قام الموظف بمحاولة لإعطانك "معلومات كاملة" عن منتجات	
	"complete information" on Maisarah's		وخدمات الميسرة مع الكتيبات ذات الصلة؟	
	products and services, along with			
	relevant literature?			
and an artists of the second s	INT: LIST THE CODE FROM SECTION <b>B</b> .		باحث: قم يكتابة الرمز من القسم ت	*** ***** - ****** ***** <b>****</b> **********
	INT: LIST THE CODE PROMISECTION B.			
Score		<u> </u>		
0	No information at all		<ul> <li>ليس لديه معلومات على الإطلاق</li> </ul>	0
1	<ul> <li>Information provided on at some of</li> </ul>		• يعلم بعض المعلومات عنن المنتجات والخدمات التي تم	1
	the questions asked		مناقشتها	***, e. esc. (1000 100 100 100 100 100 100 100 100 1
2	<ul> <li>Information provided on most of</li> </ul>		<ul> <li>يعلم اغلب المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم</li> </ul>	2
_	the questions asked		مناقشتها	
2	<ul> <li>Information provided on all/almost</li> </ul>	×	• يعلم كل المعلومات/ تقريبا كل المعلومات عن المتنجات	3
3	all the questions asked		والخدمات التي تم مناقشتها	_
	f. Information on relevant procedures,		ح. معلومات متعلقة بالإجراءات، والمستندات وتقنية المتابعة ذات الصلة؟	
	documentation and follow-up method?		الصله	

	INT: LIST THE CODE FROM SECTION B.		باحث: قم بكتابة الرمز من القسم ت	
0	No information at all		<ul> <li>ليس لديه معلومات على الإطلاق</li> </ul>	0
1	<ul> <li>Information provided on at some of the questions asked</li> </ul>		<ul> <li>يعلم بعض المعلومات عنن المنتجات والخدمات التي تم 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
	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؟	urvuurvyma argenis maa kan yn gebruid yn geb
3	1. Yes		.1 نعم	3
0	2. No	<b>X</b> .	2. צע	. 0
	If 'No', please specify your comments: He didn't ask for the telephone number.	The AND self-bases of Modelston control of a con-	اِذَا "کلا"، رجاء قم بایضاح رایك: 	

F.	Timeless			
Score				
	7.1 Timeless		7.1 الوقت	
	<ul> <li>a. Waiting time on entering the branch,</li> <li>before dealing with the frontline staff:</li> </ul>	AA WYYAAAAAA	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		• 10-5 دقائق	1
2	• 3-5 minutes	XI.	• 3-5 دقائق	2
3	Under 3 minutes		• أقل من ثلاث دقائق	3
	b. Did the customer feel like the queuing system functioned properly?	44.990	ب. هل شعر الزبون بأن نظام الإنتظار في الصف يعمل بشكل صحيح؟	
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
1	<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 الصنف 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 PROPERTY AND ADDRESS. TO	ت. الوقت المتخذ من أجل "تلبية هدف زيارة الزبون عند الوصول إلى مواقع الخدمة ":	7
	INT: SPECIFY TIME IN MINUTES: 25 minules		باحث: حدد الوقت حسب الدقائق:	:

G. <u>TO</u>	FAL Branch Score		
	(Total unweighted branch sc	ore, summing all sections):	
Section	Parameter Under Evaluation	Total Points Scored in this Area:	Total Points Allocated / Parameter
C	Branch Presentation and Customer Facilities		
D	Greeting and Soft Skills of Staff	:	
E	Staff Capability, Knowledge and Cross- Selling		
F	Timeless		
	TOTAL SCORE		

	جموع نقاط الفرع	خ. م
ة للفرع، جمع كل الأقسام): مجموع النقاط المنسجلة في القسم: مجموع النقاط المخصصة/ الع	مجموع النقاط غير المرجحة (مجموع النقاط غير المرجحة العامل الذي يتم اختياره	. القشم
	تقديم الفرع والتسهيلات المقدمة للزيون	ت
	الترحيبومهاراتالموظفين	ث
	قدرة الموظف، ومعرفته وعملية البيع الإضافي	٤
	الوقت	۲
	ناط ''	جموع النا

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