

LD = 34
19/9/14

4 1 2 3

4 1 2 3 8

approved
Date

A. Details of Visit

أ- تفاصيل الزيارة

1. Bank Visited	Maisarah	<input checked="" type="checkbox"/>	ميسرة				
	Bank Nizwa	<input type="checkbox"/>	بنك نزوى				
	Meethaq (Bank Muscat)	<input type="checkbox"/>	ميثاق (بنك مسقط)				
	Al Muzn (NBO)	<input type="checkbox"/>	المزن (ان بي او)				
	Al Yusr (OAB)	<input type="checkbox"/>	اليسر (او اي بي)				
	Al Hilal (Ahli Bank)	<input type="checkbox"/>	الهلال (بنك الاهلي)				
	Sohar Islamic (BS)	<input type="checkbox"/>	صحر الاسلامي (صحرار)				
	Al Izz	<input type="checkbox"/>	العز				
Other Bank:			غيرها:				
2a. Branch Name	Maisarah		2. اسم الفرع				
2b. Branch Area	Near Hamdan Plaza Hotel		2. ب. موقع الفرع				
3. Branch City	Salalah		3. المدينة				
4. Branch Region	Dhofar		4. المنطقة				
5. Date of Visit	Day	Month	Year	السنة	الشهر	اليوم	5. يوم الزيارة
	8	01	2014				
6. Start Time of Visit	Hours	Minutes	الدقائق	الساعات	6. وقت بدأ الزيارة		
	11	55					
7. Total Duration of Visit	Hours	Minutes	الدقائق	الساعات	7. مدة الزيارة		
	00	16					

B. Purpose of Visit

1. Application and General Enquiry: INT: SELECT AS RELEVANT AND/OR SPECIFY DETAILS OF PRODUCT/SERVICE	Current A/C (Individual)	<input type="checkbox"/>	فتح حساب جاري (للأفراد)
	Current A/C (Company)	<input type="checkbox"/>	فتح حساب جاري (للشركات)
	Saving A/C	<input type="checkbox"/>	فتح حساب توفير
	Fixed Deposit	<input type="checkbox"/>	فتح حساب ودیعة
	Home Finance	<input type="checkbox"/>	قرض الاسكان
	Auto Finance	<input checked="" type="checkbox"/>	قرض السيارة
	Request not done	<input type="checkbox"/>	الطلب لم يتم
	Other (Please specify)	<input type="checkbox"/>	غيرها حدد

C. Branch Presentation and Customer Facilities		ت. مظهر الفرع والتسهيلات المقدمة للزبون	
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 <input checked="" type="checkbox"/>	1. نعم	3
	2. No <input type="checkbox"/>	2. كلا	
	Specify time taken to find parking:	حدد الوقت المستغرق لوجود موقف:	
	<input type="checkbox"/> Under 3 minutes	<input checked="" type="checkbox"/> أقل من 3 دقائق	
	<input type="checkbox"/> 3-5 minutes	<input type="checkbox"/> 3 - 5 دقائق	
	<input type="checkbox"/> 6-10 minutes	<input type="checkbox"/> 6-10 دقائق	
	<input type="checkbox"/> 11 minutes or more	<input type="checkbox"/> 11 دقيقة أو أكثر	
	<input type="checkbox"/> Parking not found	<input type="checkbox"/> لم أجد موقف للسيارة	
	4.2 Entrance to Building	4.2 الدخول الى المبنى	
	a. Was the Entrance Clean?	ا. هل كان المدخل نظيفاً؟	
3	1. Yes <input checked="" type="checkbox"/>	1. نعم	3
0	2. No <input type="checkbox"/>	2. كلا	0
	If 'No', specify "Why/Describe how" the entrance was unclean:	إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "لماذا/ اوصف كيف" كان المدخل غير نظيف:	
	_____	_____	
	b. Was the Entrance Convenient?	ب. هل كان المدخل مناسباً؟	
3	1. Yes <input checked="" type="checkbox"/>	1. نعم	3
0	2. No <input type="checkbox"/>	2. كلا	0
	If 'No', please specify "Why/how" the entrance was inconvenient:	إذا كان الجواب "كلا"، حدد "لماذا" لم يكن المدخل مناسباً:	
	_____	_____	
	4.3 Cleanliness of Premises	4.3 نظافة المبنى	
	Were the branch premises clean?	هل كان مبنى الفرع نظيفاً؟	
3	1. Yes <input checked="" type="checkbox"/>	1. نعم	3
0	2. No <input type="checkbox"/>	2. كلا	0
	If 'No', please specify "Why / Describe how" the premises was unclean:	إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "لماذا/ اوصف كيف" كانت المبنى غير نظيفة:	
	_____	_____	
	4.4 Branding Material	4.4 العلامات التجارية	
	a. Posters / Branding material present on doors, walls and windows?	ا. هل يوجد ملصقات / علامات تجارية على الابواب، الجدران والنوافذ؟	
3	1. Yes <input checked="" type="checkbox"/>	1. نعم	3
0	2. No <input type="checkbox"/>	2. كلا	0
	If 'No', please specify "additional comments", if any:	إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت:	
	_____	_____	
Score			

b. Pamphlets, Leaflets and Brochures on display?		ب. هل تم عرض الكتيبات والنشرات؟	
3	1. Yes	<input checked="" type="checkbox"/>	1. نعم 3
0	2. No	<input type="checkbox"/>	2. كلا 0
If 'No', please specify "additional comments", if any:		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت:	
c. Branding material up-to-date?		ت. هل مواد العلامات التجارية حديثة؟	
3	1. Yes	<input checked="" type="checkbox"/>	1. نعم 3
0	2. No	<input type="checkbox"/>	2. كلا 0
If 'No', please specify "additional comments", if any:		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت:	
4.5 Presentation of Staff		4.5 مظهر الموظفين	
a. Were employees present at over 90% of the branch desks and counters?		أ. هل كان يتواجد أكثر من 90% من موظفي الفرع وراء مكاتبهم ومواقع الخدمة؟	
3	1. Yes	<input type="checkbox"/>	1. نعم 3
0	2. No	<input checked="" type="checkbox"/>	2. كلا 0
If 'No', please specify "additional comments", if any:		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت:	
4 out of 9 employees were available on their desks.			
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	<input checked="" type="checkbox"/>	1. نعم 3
0	2. No	<input type="checkbox"/>	2. كلا 0
If 'No', please specify "additional comments", if any:		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت:	
c. Were all / almost all of the staff wearing name badges?		ت. هل كان كل / معظم الموظفين يضعون شارات بأسمائهم؟	
3	1. Yes	<input checked="" type="checkbox"/>	1. نعم 3
0	2. No	<input type="checkbox"/>	2. كلا 0
If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges:		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد العدد التقريبي للموظفين الذين لا يضعون شارات بأسمائهم:	
Score			
4.6 ATM and CDM machines		4.6 أجهزة الصراف الآلي والإيداع النقدي	
a. Was the area surrounding the ATM and CDM machines clean and presentable?		أ. هل كان المكان المحيط بأجهزة الصراف الآلي والإيداع النقدي نظيف وحسن المظهر؟	
3	1. Yes	<input checked="" type="checkbox"/>	1. نعم 3
0	2. No	<input type="checkbox"/>	2. كلا 0
If 'No', please specify "Why / Describe how the area was unclean:		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "لماذا / اوصف كيف كان المكان غير نظيف:	

		ب. هل كانت أجهزة الصراف الآلي والإيداع النقدي تعمل؟	
b. Were the ATM and CDM machines functioning?			
3	1. Yes	<input type="checkbox"/>	1. نعم 3
0	2. No	<input checked="" type="checkbox"/>	2. كلا 0
If 'No', please specify "the time at which at which the ATM / CDM were not functioning (and specify which machine, ATM or CDM): <u>CDM was not working</u>		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "الوقت التي لم تكن فيه أجهزة الصراف الآلي والإيداع النقدي لا تعمل (وحدد أي جهاز، الصراف الآلي أو الإيداع النقدي): _____	
c. Was there sufficient cooling in the ATM/CDM area?		ت. هل كان التبريد أو المكيف جيد في منطقة ATM/CDM؟	
3	1. Yes	<input type="checkbox"/>	1. نعم 3
0	2. No	<input type="checkbox"/>	2. كلا 0
3	3. Not applicable	<input type="checkbox"/>	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): <u>AC was not working</u>		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "الوقت الذي لم يعمل فيه 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 الهوائي يعمل بشكل جيد وكاف؟	
3	1. Yes	<input checked="" type="checkbox"/>	1. نعم 3
0	2. No	<input type="checkbox"/>	2. كلا 0
If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient: _____		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"/ أوصف كيف لم يكن كافٍ: _____	
b. Did the branch possess sufficient lighting?		ب. هل يتمتع الفرع بإضاءة كافية؟	
3	1. Yes	<input checked="" type="checkbox"/>	1. نعم 3
0	2. No	<input type="checkbox"/>	2. كلا 0
If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient: _____		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"/ أوصف كيف لم يكن كافٍ: _____	
c. Did the customer have sufficient waiting space / seating area?		ت. هل كان للعميل مساحة كافية للانتظار / عدد كافٍ من مقاعد الجلوس؟	
3	1. Yes	<input checked="" type="checkbox"/>	1. نعم 3
0	2. No	<input type="checkbox"/>	2. كلا 0
If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient: _____		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"/ أوصف كيف لم يكن كافٍ: _____	

	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	<input checked="" type="checkbox"/>	1. نعم	3
0	2. No	<input type="checkbox"/>	2. لا	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: _____	

D. Greeting and Soft Skills of Staff				
Score				
	5.1 Greeting of Customer		5.1 الترحيب بالزبائن	
	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	<input type="checkbox"/>	• لا ترحيب / تعرف	0
1	• Greeted within 10 minutes of entering	<input type="checkbox"/>	• الترحيب خلال 10 دقائق من دخول العميل	1
2	• Greeted within 5 minutes of entering	<input checked="" type="checkbox"/>	• الترحيب خلال 5 دقائق من دخول العميل	2
3	• Immediately greeted on entering	<input type="checkbox"/>	• الترحيب فور دخول العميل	3
	b. Did the staff either / or:		ب. هل قام الموظف بأحدى 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	<input type="checkbox"/>	• 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	<input checked="" type="checkbox"/>	• 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 ؟	
3	1. Yes, the staff did this	<input checked="" type="checkbox"/>	1. نعم، لقد قام الموظف بذلك	3
0	2. No, staff did not do this	<input type="checkbox"/>	2. كلا، لم يقوم الموظف بذلك	0
	d. Was the Mystery Shopper redirected on the basis of his / her needs?		ث. هل تم إعادة توجيه المتسوق الخفي بناء على احتياجاته/احتياجاتها؟	
3	1. Yes, he / she was redirected on the basis of his / her needs	<input checked="" type="checkbox"/>	1. نعم، لقد تم إعادة توجيه العميل(ة) الى احتياجاته/احتياجاتها	3
3	2. (OR) The first staff member encountered probed the nature of visit and assister him / her	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	3. كلا، لم يتم إعادة التوجيه الى احتياجاته/احتياجاتها	0

5.2 Soft Skills of Staff			5.2 مهارات الموظفين وكيفية التصرف	
a. Were the staff courteous on the customer making his / her enquiry?			أ. هل كان الموظف لبق لدى استفساره عن كيفية مساعدة العميل؟	
0	• No, the staff were not at all courteous	<input type="checkbox"/>	• كلا، لم يكن الموظف لبق على الإطلاق	0
1	• Yes, the staff were quite / reasonably courteous	<input checked="" type="checkbox"/>	• نعم، لقد تحلى الموظف بلباقة مقبولة/ جيدة	1
2	• Yes, the staff were courteous	<input type="checkbox"/>	• نعم، لقد كان الموظف لبق	2
3	• Yes, the staff were very courteous	<input type="checkbox"/>	• نعم، لقد كان الموظف شديد اللباقة	3
b. Did the staff demonstrate "active listening" on customer enquiry?			ب. هل اظهر الموظف "اصغاء اجابي" لاستفسار العميل؟	
0	• No, the staff did not demonstrate active listening	<input type="checkbox"/>	• كلا، لم يظهر الموظف اصغاء اجابي	0
1	• Yes, the staff listened quite / reasonably actively	<input type="checkbox"/>	• نعم، لقد اصغى الموظف بطريقة مقبولة/ جيدة ايجابياً	1
2	• Yes, the staff listened actively	<input checked="" type="checkbox"/>	• نعم، لقد اصغى الموظف ايجابياً	2
3	• Yes, the staff listened very actively	<input type="checkbox"/>	• نعم، لقد اصغى الموظف بكثير من الايجابية	3
Score				
c. Did the staff appear confident?			ت. هل ظهر الموظف على أنه واثق من نفسه؟	
0	• No, the staff did not appear confident	<input checked="" type="checkbox"/>	• كلا لم يظهر الموظف على أنه واثق من نفسه	0
1	• Yes, the staff appeared quite / reasonably confident	<input type="checkbox"/>	• نعم، ظهر الموظف على أنه واثق من نفسه بشكل معتدل	1
2	• Yes, the staff appeared confident	<input type="checkbox"/>	• نعم، ظهر الموظف على أنه واثق من نفسه	2
3	• Yes, the staff appeared very confident	<input type="checkbox"/>	• نعم، ظهر الموظف على أنه واثق تماماً من نفسه	3
d. List the names of staff interacted with:			ث. أذكر أسماء الموظفين الذين تعاملت معهم:	
	• Mr. / Ms. <i>name tag was flipped so I couldn't read.</i>		• الفاضل/الفاضلة	
	• Mr. / Ms. 2		• الفاضل/الفاضلة	
	• Mr. / Ms. 3		• الفاضل/الفاضلة	
	• Mr. / Ms. 4		• الفاضل/الفاضلة	

E. Staff Capability, Knowledge and Cross-Selling			ج. قدرة الموظف، ومستوى المعرفة لديه وعملية البيع الإضافي	
Score				
6.1 Staff Capability			6.1 قدرة الموظفين	
a. Did the staff frequently probe the nature of the customer's needs?			أ. هل قام الموظف بالإستفسار عن طبيعة إحتياجات الزبون بشكل متكرر؟	
3	1. Yes	<input checked="" type="checkbox"/>	1. نعم	3
0	2. No	<input type="checkbox"/>	2. كلا	0
If 'No', please specify your comments:			إذا "كلا"، رجاءً قم بإيضاح رأيك:	
-----			-----	

b. Did the staff actively attempt to anticipate customer needs?		ب. هل قام الموظف بمحاولة فعالة لإستباق إحتياجات الزبون؟	
3	1. Yes	<input checked="" type="checkbox"/>	1. نعم 3
0	2. No	<input type="checkbox"/>	2. كلا 0
If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاءً قم بإيضاح رأيك:	
-----		-----	
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	<input type="checkbox"/>	1. نعم 3
0	2. No	<input checked="" type="checkbox"/>	2. كلا 0
If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاءً قم بإيضاح رأيك:	
He kept me for 4 minutes to ask his manager and come back		إذا كان الجواب "نعم"، يكون الجواب في النقطة التالية "لا ينطبق"	
INT: IF the Answer is YES, so the answer for Q D should be Not Applicable			
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	<input type="checkbox"/>	1. نعم 3
0	2. No	<input checked="" type="checkbox"/>	2. كلا 0
3	3- Not Applicable		3. لا ينطبق 3
If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاءً قم بإيضاح رأيك:	
he asks the help from his manager		-----	
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 / أسئلة معينة، هل طلب منك بتهذيب "الإنتظار من أجل التأكد مرة ثانية عبر النظام / أحد الزملاء"؟	
3	1. Yes	<input checked="" type="checkbox"/>	1. نعم 3
0	2. No	<input type="checkbox"/>	2. كلا 0
NA	Not Applicable	<input type="checkbox"/>	لا ينطبق 3
If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاءً قم بإيضاح رأيك:	
-----		-----	
Score			
6.2 Product Knowledge and Cross Selling		6.2 المعرفة المتعلقة بالمنتج والبيع الإضافي	
a. Overall, was the staff well-informed on Maisarah's product and services?		أ. بشكل عام، هل كان لدى الموظف معلومات معمقة متعلقة بمنتجات وخدمات ميسرة؟	
0	• Not at all informed	<input type="checkbox"/>	• ليس لديه معلومات على الإطلاق 0
1	• Well informed on some of the product-specific questions asked	<input checked="" type="checkbox"/>	• يعلم بعض المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها 1
2	• Well informed on most of the	<input type="checkbox"/>	• يعلم اغلب المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها 2

product-specific questions asked				
3	<ul style="list-style-type: none"> Well informed on all/almost all the product-specific questions asked 	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> يعلم كل المعلومات / تقريباً كل المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها 	3
	b. List the details of the "main purpose of your visit" (as per SECTION C); rate the staff on the level of "product / service knowledge" in this area:		ب. قم بوضع لائحة مفصلة بـ "الهدف الرئيسي للزيارة" (كما جرى في القسم ت)؛ وقم بتقييم الموظفين على "مستوى المعرفة المتعلق بالمنتجات والخدمات" في هذه المنطقة:	
INT: LIST THE CODE FROM SECTION B.-----			باحث: قم بكتابة الرمز من القسم ت	
0	<ul style="list-style-type: none"> Not at all informed 	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> ليس لديه معلومات على الإطلاق 	0
1	<ul style="list-style-type: none"> Well informed on some of the product-specific questions asked 	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> يعلم بعض المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها 	1
2	<ul style="list-style-type: none"> Well informed on most of the product-specific questions asked 	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> يعلم اغلب المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها 	2
3	<ul style="list-style-type: none"> Well informed on all/almost all the product-specific questions asked 	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> يعلم كل المعلومات / تقريباً كل المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها 	3
	c. Did the staff attempt to "cross-sell" other products and services?		ت. هل قام الموظف بمحاولة للقيام بـ "البيع الإضافي" لمنتجات وخدمات أخرى؟	
0	<ul style="list-style-type: none"> No cross selling at all 	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> لم يتم بعملية البيع الإضافي على الإطلاق 	0
1	<ul style="list-style-type: none"> Cross-selling after a lot of prompting 	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> قام بعملية البيع الإضافي بعد الكثير من الاستفسارات 	1
2	<ul style="list-style-type: none"> Cross-selling after a little/ some prompting 	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> قام بعملية البيع الإضافي بعد القليل من الاستفسارات 	2
3	<ul style="list-style-type: none"> Immediate cross-selling attempt 	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> قام بمحاولة البيع الإضافي على الفور 	3
	d. Did the staff explain <u>why</u> Maisarah's products and services possess a "Comparative advantage" relative to competing banks?		ث. هل قام الموظف بشرح لماذا منتجات وخدمات ميسرة لديها "الأفضلية النسبية" مقارنة مع البنوك المنافسة؟	
3	1. Yes	<input type="checkbox"/>	1. نعم	3
0	2. No	<input checked="" type="checkbox"/>	2. كلا	0
NA	Not Applicable	<input type="checkbox"/>	لا ينطبق	NA
	If 'No', please specify your comments: <i>didn't compare with competitors</i>		إذا "كلا"، رجاءً قم بإيضاح رأيك:	
	e. Did the staff attempt to provide "complete information" on Maisarah's products and services, along with relevant literature?		ج. هل قام الموظف بمحاولة لإعطائك "معلومات كاملة" عن منتجات وخدمات الميسرة مع الكتيبات ذات الصلة؟	
INT: LIST THE CODE FROM SECTION B.			باحث: قم بكتابة الرمز من القسم ت	
Score				
0	<ul style="list-style-type: none"> No information at all 	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> ليس لديه معلومات على الإطلاق 	0
1	<ul style="list-style-type: none"> Information provided on at some of the questions asked 	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> يعلم بعض المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها 	1
2	<ul style="list-style-type: none"> Information provided on most of the questions asked 	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> يعلم اغلب المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها 	2
3	<ul style="list-style-type: none"> Information provided on all/almost all the questions asked 	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> يعلم كل المعلومات / تقريباً كل المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها 	3
	f. Information on relevant procedures, documentation and follow-up method?		ح. معلومات متعلقة بالإجراءات، والمستندات وتقنية المتابعة ذات الصلة؟	

INT: LIST THE CODE FROM SECTION B.		باحث: قم بكتابة الرمز من القسم ت	
0	• No information at all	<input type="checkbox"/>	• ليس لديه معلومات على الإطلاق
1	• Information provided on at some of the questions asked	<input checked="" type="checkbox"/>	• يعلم بعض المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
2	• Information provided on most of the questions asked	<input type="checkbox"/>	• يعلم أغلب المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
3	• Information provided on all/almost all the questions asked	<input type="checkbox"/>	• يعلم كل المعلومات / تقريباً كل المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
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	<input type="checkbox"/>	1. نعم
0	2. No	<input checked="" type="checkbox"/>	2. كلا
If 'No', please specify your comments: <u>didn't ask for further information.</u>		إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك:	

F. Timeless			
Score			
7.1 Timeless		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	<input type="checkbox"/>	• أكثر من 15 دقيقة
1	• 5-10 minutes	<input type="checkbox"/>	• 10-5 دقائق
2	• 3-5 minutes	<input checked="" type="checkbox"/>	• 5-3 دقائق
3	• Under 3 minutes	<input type="checkbox"/>	• أقل من ثلاث دقائق
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	<input checked="" type="checkbox"/>	• إن نظام الإنتظار في الصف لا يعمل على الإطلاق
1	• Queuing system functioned, but it worked with a few impediments	<input type="checkbox"/>	• إن نظام الإنتظار في الصف يعمل ولكن مع بعض العوائق
2	• Queuing system functioned and it worked quite easily and efficiently	<input checked="" type="checkbox"/>	• إن نظام الإنتظار في الصف يعمل بسهولة وبشكل فعال إلى حد ما
3	• Queuing system functioned and it worked very easily and efficiently	<input type="checkbox"/>	• إن نظام الإنتظار في الصف يعمل بسهولة تامة وبشكل فعال
NA	• Not applicable	<input type="checkbox"/>	• 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: <u>9 minutes</u>		باحث: حدد الوقت حسب الدقائق:	

G. TOTAL Branch Score

(Total unweighted branch score, 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			

خ. مجموع نقاط الفرع

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

القسم	العامل الذي يتم اختباره	مجموع النقاط المسجلة في القسم:	مجموع النقاط المخصصة/العامل
ت	تقديم الفرع والتسهيلات المقدمة للزبون		
ث	الترحيب ومهارات الموظفين		
ج	قدرة الموظف، ومعرفة وعملية البيع الإضافي		
ح	الوقت		
مجموع النقاط			

H. Additional Comments on Visit
(If any):

د. اي تعليقات اضافية:

queuing system was not working
organized branch with separators between offices.