1,0=34

-	T		
4	1	2	3
1.			1.36367

4 1/2 3 8 approved of the literal literal

A.	Details of	f Visit							١- نفاصيل الزيارة
:		Maisarah			×			ميسرة	! !
		Bank Nizwa	l			:		بنك نزوى	: :
		Meethaq (B	ank Mu	scat)		, then I are the control of the Manufacture (Manufacture Additional According to the control of		ميثاق (بنك مسقط)	
		Al Muzn (N	BO)				ERITAGOA CONCERNIACIÓN - A CASTE SERVIDA EL CONCERNIACIÓN (MINES E MANTES E MANTES E MANTES E MANTES E MANTES E	المزن (ان بي او)	
1.	Bank Visited	Al Yusr (OA	AB)					اليسر (او اي بي)	1. البنك الذي قمت بزيارته
• •	barik visited	Al Hilal (Ah	li Bank))	+ П		. (,	الهلال (بنك الاهلي	- - -
		Sohar Islam	ic (BS)				صحار)	صحار الاسلامي (
-		Al Izz		allah tahungahakar tahun				العز	· In Company
		Other Bank	:					غيرها :	
2a.	Branch Name	Maisa	~ah		•		W. Harry College L. Appel	2 أ. اسم الفرع	
2b.	Branch Area	Wear t	tand	an Pl	aza Hote	4		2 ب. موقع الفرع	
3.	Branch City	Calala	rh				No constitue no cons	The state of the s	3. المدينة
4.	Branch Region	bbof	ar						4. المنطقة
:	e e de seu e en en en esta e esta e esta en entre en entre en	Day	Мо	nth	Year	والسنية المستعدد السنية	الشهر	اليوم	5. يوم الزيارة
5.	Date of Visit	8	O		2014				
6.	Start Time of	Hours		M	inutes	الدقائق	:	الساعات	6. وقت بدأ الزيارة
	Visit			Ę	55				٥. وقت بدا الرياره
7.	Total	Hours		M	inutes	الدقائق	ide difficultivism only much planting which over	الساعات	
1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Duration of Visit	60		16	2				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 (الشركات)	1. طلب منتج / استفسار عام
	Saving A/C		فتح حساب توفير	
INT: SELECT AS RELEVANT	Fixed Deposit		فتح حساب وديعة	
AND/OR SPECIFY DETAILS OF	Home Finance		أ قرض الاسكان	THE THE THE PARTY AND THE PART
	Auto Finance	×	قرض السيارة	
PRODUCT/SERVICE	Request not done		الطلب لم يتم	
	Other (Please specify)		: غيرها حدد	ertential Marie (1994) (1994) (1994) (1994) (1994) (1994) (1994) (1994) (1994) (1994) (1994) (1994) (1994) (19

C.	Branch Presentation and Customer		هر الفر عو التسبهيلاتالمقدمة للزبون	ت. مظ
Facilit	ies			
Score				
THE STATE OF THE S	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		2. کلا	
	Specify time taken to find parking:		حدد الوقت المستغرق لوجود موقف:	
	□Under 3 minutes		⊠اقل من 3 دقانق	
	□3-5 minutes		□3 - 5 دقائق	
	□6–10 minutes	000000	□6- 10 دقائق	
	□11 minutes or more		□ 11 دقيقة او اكثر	
may a market of the second	□Parking not found		□لم اجد موقف للسيارة	
and the second s	4.2 Entrance to Building		4.2 الدخول الى المينى	
manager of a Matth in the 12th annihilation and	a. Was the Entrance Clean?		ا. هل كان المدخل نظيفاً؟	or a constitution of the c
3	1. Yes		1. نعم	3
0	2. No		2. کلا	0
AAA commonweel and an annual and an annual a	If 'No', specify "Why/Describe how" the entrance was unclean:		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "لماذا/ اوصف كيف" كان المدخل غير نظيف:	
THE RESIDENCE OF THE CONTRACTOR OF THE CONTRACTO	b. Was the Entrance Convenient?		ب. هل كان المدخل مناسبا؟	
3	1. Yes	X	1. نعم	3
0	2. No		2. کلا	0
	If 'No', please specify "Why/how" the entrance was inconvenient:	THE CONTRACT OF THE CONTRACT O	اذا كان الجواب "كلا" ، حدد "لماذا" لم يكن المدخل مناسبا:	
A A A A A A A A A A A A A A A A A A A	4.3 Cleanliness of Premises		4.3 نظافة المياني	
inal Superior consumer opposition of the superior con-	Were the branch premises clean?		هل كان مبنى القرع نظيفاً؟	
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		2. צג	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:	700 Amministration (1992)
	4.4 Branding Material	2	4.4 العلامات التجارية	anno con seconda de la constanta de la constant
The second section of the second section section second section section section section section section section section section sec	a. Posters / Branding material present on doors, walls and windows?	- will however the	 أ. هل يوجد ملصقات / علامات تجارية على الابواب، الجدران والنوافذ؟ 	anni kan sama in amaini
3	1. Yes	z	1. نعم	3
0	2. No		2. צג	0
and the second s	If 'No', please specify "additional comments", if any:	The state of the s	اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"، ان وجدت:	
Score				

	b. Pamphlets, Leaflets and Brochures on display?		ب. هل تم عرضالكتيباتو النشرات؟	
3	1. Yes		. 1. نعم	3
0	2. No		2. کلا	0
**************************************	If 'No', please specify "additional comments", if any:		ع. حد اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"، ان وجدت:	
	c. Branding material up-to-date?		ت. هل مواد العلامات التجارية حديثة؟	h a sac title in Notice and Whatermanning
3	1. Yes	X	1. نعم	3
0	2. No		2. کلا	0
AMERICAN AND THE STATE OF THE S	If 'No', please specify "additional comments", if any:		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"، ان وجدت:	The second secon
	4.5 Presentation of Staff		4.5 مظهر الموظفين	
	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؟ 	Andrew An
3	1. Yes		1. نعم	3
0	2. No	×	2. کلا	0
	If 'No', please specify "additional comments", if any:	and the state of t	اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"، ان وجدت:	y wygogod i Thaman (philipsogo) - Min La alla (gygogod Tham
	4 out of 9 employees were availa	6601	othern bester	
	b. Were all / almost all of the staff neatly and professionally dressed?		ب. هل كان كل / معظم الموظفين يرتدون لباس مرتب ومهني؟	er valder known derhansenser Mildere de
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		2. کلا	0
	If 'No', please specify "additional comments", if any:	The state of the s	اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"، ان وجدت:	
	c. Were all / almost all of the staff wearing name badges?	nade in the state of the state	ت. هل كان كل / معظم الموظفين يضعون شارات باسمانهم؟	**************************************
3	1. Yes	M	1. نعم	3
0	2. No		2. צג	0
	If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges:		اذا كان الجواب "كلا"، من فضاك حدد العدد التقريبي للموظفين الذين لا يضعون شار اتباسمانهم:	
Score				
	4.6 ATM and CDM machines		4.6 أجهزة الصراف الالي والايداع النقدي	on many special control of the contr
	a. Was the area surrounding the ATM and CDM machines <i>clean and presentable</i> ?	The state of the s	 أ. هل كان المكان المحيط أجهزة الصراف الالي والايداع النقدي نظيف وحسن المظهر؟ 	
3	1. Yes	X	1. نعم	3
0	2. No		2. צג	0
	If 'No', please specify "Why / Describe how the area was unclean:	S THE STATE OF THE	اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "لماذا/ اوصف كيف" كان المكان غير نظيف:	

	b. Were the ATM and CDM machines functioning?		ب. هل كانت أجهزة الصراف الالي والايداع النقدي تعمل؟	:
3	1. Yes		1. نعم	3
	The state of the s	×	2. کلا	0
0	2. No		 اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "الوقت التي لم تكن فيه أجهزة 	
	If 'No', please specify "the time at which at		الصراف الالي والايداع النقدي لا تعمل (وحدد أي جهاز، الصراف	
	which the ATM / CDM were not functioning		الالي او الايداع النقدي):	
	(and specify which machine, ATM or CDM): CDM was not working			
and the second s	AND THE RESIDENCE OF THE PARTY		ت. هل كان التبريد او المكيف جيد في منطقة ATM/CDM؟	
	c. Was there sufficient cooling in the		J	
<u></u> 3	ATM/CDM area? 1. Yes		1. نعم	3
		_ 	, کلا	0
0	2. No		3. لا ينطبق	3
3	3. Not applicable		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "الوقت الذي لم يعمل فية	J
			با عن البويب عواب من مستعدد الوقت الذي ثم يتمن ليه	
	If 'No', please specify "the time at which at			
	which the ATM / CDM were not functioning			
	(and specify which machine, ATM or CDM):			
	Ac was not working			
and the same of th	4.7 Branch Ambience and Facilities		4.7 الجو العام داخل الفرع والتسهيلات	
	a. Was the branch air-conditioning fully		أ. هل كان المكيف الهواني يعمل بشكل جيد وكاف!	X_X_X
	functional and sufficient?			
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		2. کلا	0
	If 'No', please specify "Additional	1	اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"/	
	comments / Describe how it was	reproductions on the	اوصف كيف لم يكن كافي:	
	insufficient:	and the control of th		
		And the second of the second o		
AMERICAN TO STREET, ST	b. Did the branch possess sufficient		ب. هل يتمتع الفرع بإضاءة كافية؟	***************************************
:	lighting?			
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		2. צג	0
A SALL VINCO & PRILLIP COLLEGE	If 'No', please specify "Additional		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"/	
	comments / Describe how it was		اوصف كيف لم يكن كاف:	
	insufficient:			
	c. Did the customer have sufficient	<u> </u>	ت. هل كان للعميل مساحة كافية للانتظار / عدد كافي من مقاعد	
	waiting space / seating area?		الجلوس؟	
3	1. Yes	×	1. نعم	3
0	2. No		2. کلا	0
<u> </u>	If 'No', please specify "Additional		اذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات اضافية"/	
	comments / Describe how it was	St.	اوصف كيف لم يكن كافي:	9
	insufficient:	CHARACTER STRAIN		
	maumere.			
1				

i	the s	d the customer find it easy to follow signage within the interiors of the ch, indicating different counters/ work ons?		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		צ. צ'	0
	comi	o', please specify "Additional ments / Describe how it was fficient:	1 3 3	إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية/ وأوصف كيف لم تكن كافية:	
	1	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			

D.	Greeting and Soft Skills of Staff			
Score				
AMMINISTRATION	5.1 Greeting of Customer		5.1 الترحيب بالزيانن	
	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 ترحیب/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?	MARKET ROOMS OF THE STATE OF TH	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 		 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 	×	 کلا، لم یتم الترحیب بالعمیل مع ذکر اسمه / ولم یسال 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?	Metal reproduction of the second of the seco	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	 Yes, he / she was redirected on the basis of his / her needs 	×	1 نعم، لقد تمّ اعادة توجيه العميل(ة) الى حتياجاته احتياجاتها	3
3	(OR) The first staff member encountered probed the nature of visit and assister him / her	Comment of the control of the contro	 (او) استفسر الموظف الاول الذي التقى به العميل عن طبيعة الزيارة وساعده/ ساعدها 	3
0	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	7.1
- C C C C C C C C C C C C C C C C C C C	a. W	ere the staff courteous on the	i a m m ma a a a a a a a a a a a a a a a	 أ. هل كان الموظف لبق لدى استفساره عن كيفية مساعدة العميل؟ 	
	Cı	ustomer making his / her enquiry?			
0	•	No, the staff were not at all courteous		 كلا، لم يكن الموظف لبق على 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
and the second of the second o	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
1	•	Yes, the staff listened quite / reasonably actively		 نعم، لقد اصغى الموظف بطريقة مقبولة/ جيدة ايجابيا 	. 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					
	C.	Did the staff appear confident?		ت. هل ظهر الموظف على أنه واثق من نفسه؟	C - A. C. COMMON CONTRACTOR CONTR
0	•	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
	d. with:	List the names of staff interacted		ث. أذكر أسماء الموظفين الذين تعاملت معهم:	
and the second s	•	Mr. / Ms. name tag was plipped	√ !¢	Icouldn't read. libidille	
Marketon and a second of the s	•	Mr. / Ms.	2	• الفاضل/الفاضلة	anter e e de la calenta de
	•	Mr. / Ms.	3	• الفاضل/الفاضلة	
0.1		Mr. / Ms.	4	• الفاضل/الفاضلة	
		IVIT. / IVIS.	T 1		

Ξ.	Staff Capability, Knowledge and	الموظف، ومستوى المعرفة لديه وعملية البيع الاضافي	5 . 1 5 =
Cross	-Selling	الموسف، وسنطوى المعرب والمسيد البيع الإسمالي	ع. سر ه
Score			
A. A	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	1. نعم	3
0	2. No	2. צג	0
The state of the s	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؟	
conservation accorder Philippin TT 1 4 x 5	anticipate customer needs?			
3	1. Yes	8	. 1. نعم	3
0	. 2. No		2. 2	0
	If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاءً قم بإيضاح رأيك:	
tr gregor <u>San</u> ta-Agus agus 60000 millio danar	c. Were the staff able to cater to the needs of the customer without seeking the help of a colleague?	mangap mangap yang malah at sa Juli	ت. هل استطاع الموظف تلبية إحتياجات الزبون من دون طلب مساعدة أحد الزملاء؟	ORANIA MARANIA
3	1. Yes		1. نعم	3
0	2. No	X	2. کلا	0
ggangamen viken akala ar en akkla elika	If 'No', please specify your comments: He kept me for 4 minutes to ask	· his	اذا "كلا"،رجاءً قعبايضا حرايك المستصدر الله المستصدر الله المستصدر الله المستحدد ال	
	INT: IF the Answef is YES , so the answer for Q D should be Not Applicable		اذا كان الجواب "نعم"، يكون الجواب في النقطة التالية ث "لا ينطبق"	
HIBASA I KAHHIBINATI	d. Were the staff able to answer all / most of the questions posed?		ث. هل استطاع الموظف الإجابة عن كل/ معظم الأسنلة المطروحة؟	1999
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: he asks the help From hic ma	nage	إذا "كلا"، رجاءً قم بايضاح رأيك:	300 30 Amily
	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"?	The state of the s	ج. إذا لم يكن الموظف قادراً على الإجابة على سوال 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. کلا	0
NA	Not Applicable		لإينطبق	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	
manner manganamentante e en de mentre met de la mete	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		 ليس لديه معلومات على الإطلاق 	0
1	Well informed on some of the product-specific questions asked	Ø	 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		 يعلم كل المعلومات / تقريبا كل المعلومات عم المتنجات 	3
3	product-specific questions asked	Ц	والخدمات التي تم مناقشتها	3
	b. List the details of the "main purpose of	1	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 انقسم ت	
0	Not at all informed		• ليس لديه معلومات على الإطلاق	0
	Well informed on some of the		 يعلم بعض المعلومات عنن المنتجات والخدمات التي تم 	
1	product-specific questions asked	X	مناقشتها	1
	Well informed on most of the		 يعلم اغلب المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم 	
2	product-specific questions asked		مناقشتها	2
and the second s	Well informed on all/almost all the		 يعلم كل المعلومات / تقريبا كل المعلومات عم المتنجات 	18 C
3	product-specific questions asked		والخدمات التي تم مناقشتها	3
	c. Did the staff attempt to "cross-sell"		ت. هل قام الموظف بمحاولة للقيام ب "البيع الإضافي " لمنتجات	THE WAS PRESENTED AND ADMINISTRAL
	other products and services?	!	وخدمات أخرى؟	1
0	No cross selling at all	×	 لم يقم بعملية البيع الإضافي على الإطلاق 	0
	Cross-selling after a lot of		0-10-20-20-20-20-20-20-20-20-20-20-20-20-20	
1.	prompting		 قام بعملية البيع الإضافي بعد الكثير من الاستفسارات 	1
#	Cross-selling after a little/ some		et 1 2e 50 - 1920 - 11 - 50 11 5 1 1e	
2	prompting		 قام بعملية البيع الإضافي بعد القليل من الاستفسارات 	2
3	Immediate cross-selling attempt		 قام بمحاولةالبيع الإضافي على الفور 	3
and the second s	d. Did the staff explain why Maisarah's			1
	products and services possess a		ث. هل قام الموظف بشرح لماذا منتجات وخدماتميسرة لديها	
	"Comparative advantage" relative to		"الأفضلية النسبية" مقارنَة مع البنوك المنافسة؟	
	competing banks?			
3	1. Yes		1. نعم	3
0	2. No	×	2. کلا	0
NA	Not Applicable		لا ينطيق	NĀ
AS AS AS A COURSE AS A DATA processioner region way a manufacture	If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاءً قم بإيضاح رأيك:	
	diolnit compare with competitor	L		
	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?			
	INT: LIST THE CODE FROM SECTION B.		باحث: قم بكتابة الرمز من القسم ت	
Score	1			
0	No information at all		 لیس لدیه معلومات علی الإطلاق 	0
	Information provided on at some of		 يعلم بعض المعلومات عنن المنتجات والخدمات التي تم 	
1	the questions asked	刄	مناقشتها	1
	Information provided on most of		 يعلم اغلب المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم 	The second of the second second second second second
2	the questions asked		 ■ يعلم اعلب المعلومات عن الملتجات والحدمات التي تم مناقشتها 	2
	Information provided on all/almost	•	eason how each him lets on the timbert.	9000 - 181 (188 1998) 195 (195 (195 (195 (195 (195 (195 (195
3	all the questions asked		 يعلم كل المعلومات / تقريبا كل المعلومات عن المتنجات والخدمات التى تم مناقشتها 	3
	Application of the property of the second of		 معلومات متعلقة بالإجراءات، والمستندات وتقنية المتابعة ذات 	
	f. Information on relevant procedures, documentation and follow-up method?		الصلة؟	
	uocumentation and jonow-up method:			

	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 		 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
	g. Did the staff attempt to acquire more customer information so as to follow-up at the end of the visit?	The second secon	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	×	2 באל	0
	If 'No', please specify your comments: olidnit ask for further inf	orm	اِذَا "كلا"، رجاء قم بايضاح رايك:	

F.	Timeless			
Score	i			
	7.1 Timeless		7.1 الوقت	
	 a. Waiting time on entering the branch, before dealing with the frontline staff: 	S. SERLUA A. MARKAT, TO D. W.	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 دقانق	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?	and the second s	ب. هل شعر الزبون بأن نظام الإنتظار في الصف يعمل بشكل صحيح؟	
0	 Queuing system did not function at all 	X	• إن نظام الإنتظار في الصف لا يعمل على الإطلاق	0
1	 Queuing system functioned, but it worked with a few impediments 		 إن 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 الصنف يعمل بسهولة تامة وبشكل فعال 	3
NA	Not applicable	,111,0	• 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
С	Branch Presentation and Customer Facilities		
D	Greeting and Soft Skills of Staff		
E	Staff Capability, Knowledge and Cross- Selling		
F	Timeless		

خ. مجم	جموع نقاط الفرع (محموع النقاط غير المرحجة للفرع، جمع كان الأقساد):
القنم (را	(مجموع النقاط غير المرجحة للفرع، جمع كل الأقسام): العامل الذي يتم اختباره: مجموع النقاط المنجلة في القسم: مجموع النقاط المخصصة
ث	تقديم الفرع والتسهيلات المقدمة للزبون
ئ	الترحيبومهاراتالموظفين
٤	قدرة الموظف، ومعرفته وعملية البيع الإضافي
۲	الوقت
جموع النقاط	المن

H.	Additional Comments on Visit (If any):	د. اي تعليقات اضافية:
•	ing system was not working inized branch with separators	between offices.