

10 = 33

4 1 3 8 6

PROJECT: Money

approved
Am

SHOPPER CODE	DATA ENTRY		EDITING		SR. #	
Name	Number	Name	Number	Name	Number	

الرقم التسلسلي	الرقم	الاسم	الرقم	الاسم	الرقم	الاسم	رمز المتسوق
							45

A. Details of Call				أ- تفاصيل المكالمات/الاتصال			
1. Name of Bank to which call was made:	Bank Dhofar	<input checked="" type="checkbox"/>	بنك ظفار	1. اسم البنك الذي تم الاتصال به:			
	Bank Muscat	<input type="checkbox"/>	بنك مسقط				
	National Bank of Oman	<input type="checkbox"/>	البنك الوطني العماني				
	HSBC-OIB	<input type="checkbox"/>	بنك HSBC-OIB				
	Bank Sohar	<input type="checkbox"/>	بنك صحر				
	Other Bank Specify: _____		بنك آخر، (حدد) _____				
2. Call Centre Number	2479111			2. رقم مركز الاتصالات:			
3. Date of Call	Date	Month	Year	السنة	الشهر	اليوم	3. يوم الاتصال:
	1/6	0	1	2	0	1	4
4. Start Time to Call	Hours	Minutes	الدقائق	الساعات	4. وقت بدء الاتصال:		
	1	0	3	5			
5. Total Duration Call INT: FROM POINT OF ANSWER BY PHONE BANKING AGENT (PBA), UPTO COMPLETION OF PHONECALL	Hours	Minutes	الدقائق	الساعات	5. مجموع وقت الاتصال: باحث: (من لحظة الإجابة من قبل عميل البنك حتى انتهاء المكالمات)		
	0	0	1	0			
6. Time Slot During which call was made: B INT: SELECT THE RELEVANT TIME-SLOT, ACCEPT SINGLE ANSWER,	06:00-09 am	<input type="checkbox"/>	09:00-06:00 في الصباح	6. فترة الوقت الذي حصل فيه الاتصال: باحث: اختر فترة الوقت المناسبة التي جرى خلالها الاتصال. أقبل إجابة واحدة			
	09:01-12 am	<input checked="" type="checkbox"/>	12:00-09:01 في الصباح				
	12:01noon-03pm	<input type="checkbox"/>	03:00-12:01 في الظهر				
	3:01-6pm	<input type="checkbox"/>	06:00-03:01 في المساء الباكر				
	06:01-9pm	<input type="checkbox"/>	09:00-06:01 في المساء				
	09:01-1am	<input type="checkbox"/>	01:00-09:01 بعد منتصف الليل				
	1:01-5:59am	<input type="checkbox"/>	01:01-5:59 في الصباح الباكر				

B. Purpose of Call			ب. هدف الاتصال		
1. General Enquiry regarding a specific Product / Service	Product Name: Housing loan	Query Code INT: (Insert from list)	رمز السؤال: باحث: (ادخل من القائمة)	اسم المنتج: _____	1- استفسار عام عن منتج/خدمة محددة
2. Application for a New Product / Service	Product Name: _____	Query Code INT: (Insert from list)	رمز السؤال: باحث: (ادخل من القائمة)	اسم المنتج: _____	2- طلب للحصول على منتج/خدمة جديد
3. Complaints / Grievances	Complaint Code (INSERT FROM LIST)		رمز الشكوى (ادخل من القائمة):		3- شكوى / تظلم
4. Other	Please Specify Details:		(رجاء حدد التفاصيل):		1. 4- غيرها

C. Appraisal of Interactive Voice Response (IVR) system:		ت. تقييم نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية (IVR)	
4.1 Appraisal of IVR system:		4.1 تقييم نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية	
1. How would you rate the IVR system in terms of Ease of navigation & user-friendliness?		1. كيف يمكنك ان تقيم نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية من ناحية سهولة التنقل والاستخدام؟	
0	No, the IVR was <u>not at all easy to use</u>	<input type="checkbox"/>	0 كلا، لم يكن نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية <u>على الإطلاق سهل الاستخدام</u>
1	Yes, the IVR was <u>quite/reasonably easy to use</u>	<input type="checkbox"/>	1 نعم، كان نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية <u>الى حد ما/بشكل مقبول سهل الاستخدام</u>
2	Yes, the IVR was <u>easy to use</u>	<input checked="" type="checkbox"/>	2 نعم، كان نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية <u>سهل الاستخدام</u>
3	Yes, the IVR was <u>very easy to use</u>	<input type="checkbox"/>	3 نعم، كان نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية <u>سهل جداً في الاستخدام</u>
2. How would you rate the IVR system in terms of clarity of instructions?		2. كيف يمكنك ان تصنف نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية من ناحية وضوح التعليمات؟	
0	No, the instructions were <u>not clear at all</u>	<input type="checkbox"/>	0 كلا، لم تكن التعليمات واضحة <u>على الإطلاق</u>
1	Yes, the instructions were <u>quite/reasonably clear</u>	<input type="checkbox"/>	1 نعم، كانت التعليمات <u>الى حد ما / بشكل مقبول واضحة</u>
2	Yes, the instructions were <u>clear</u>	<input checked="" type="checkbox"/>	2 نعم، التعليمات كانت <u>واضحة</u>
3	Yes, the instructions were <u>very clear</u>	<input type="checkbox"/>	3 نعم، التعليمات كانت <u>واضحة جداً</u>
D. Greeting		ث. الترحيب	
5.1 Greeting & Purpose of call		5.1 الترحيب والغرض من الاتصال	
1. Once you selected option '9' on the IVR, ("To speak to a call centre agent, press 9"), how long did it take for you to speak to a PBA? INT: Specify duration in the space provided		45 sec. (Mention seconds or minutes)	1. لدى اختيارك الاحتمال "9" في نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية، ("للتكلم مع موظف مركز الاتصالات / اضغط 9")، كم من الوقت استغرقت للتحدث مع PBA؟ باحث: (حد الوقت في المساحة المعطاة)
INT: Answer this question only if you selected the 'Call back' option via the automated voice service		باحث: (جواب على هذا السؤال فقط في حال اختيارك احتمال "معاودة الاتصال" عبر خدمة الصوت الآلي):	
2. Were you called back by a PBA?		2. هل تم إعادة الاتصال بك من قبل PBA؟	
3	Yes	<input type="checkbox"/>	3 نعم
0	No	<input checked="" type="checkbox"/>	0 كلا
If 'no', specify any additional comments here: *Note to interviewers: This is not a mandatory field. Please fill in any additional observations, if relevant. Otherwise, leave blank. This applies to this option for all future questions.		إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية هنا: *ملاحظة للباحثين: إن حقل الإجابة هذا ليس إلزامياً. رجاءاً، حدد الملاحظات الإضافية ذات الصلة. وإلا أترك الإجابة فارغة. هذا ينطبق على كل الخيارات المتعلقة بالإجابات التالية.	
3	N/A	<input type="checkbox"/>	3 لا ينطبق
3. On picking up your call, did the PBA wish you, 'Good morning/ afternoon/ evening'?		3. لدى رفعك السماعة، هل قام ال PBA بتمني لك، "صباح الخير/مساء الخير؟"	
3	Yes	<input checked="" type="checkbox"/>	3 نعم
0	No	<input type="checkbox"/>	0 كلا
If 'no', specify any additional comments here:		إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية هنا:	
4. Did the PBA greet you in the same language you selected through the IVR system?		4. هل رحب بك ال PBA بنفس اللغة التي اخترتها في نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية؟	
3	Yes	<input checked="" type="checkbox"/>	3 نعم
0	No	<input type="checkbox"/>	0 كلا
If 'no', specify any additional comments here:		إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية هنا:	

D. Greeting		ث. الترحيب	
5.1 Greeting & Purpose of call		5.1 الترحيب والغرض من الاتصال	
5. Rate the PBA's greeting on his/her level of courteousness:		5. قيم ترحيب ال PBA وفقاً لمستوى اللباقة لديه (1):	
0	No, the PBA was not at all courteous	<input type="checkbox"/>	0 كلا، لم يكن ال PBA لبق على الإطلاق
1	Yes, the PBA was quite/reasonably courteous	<input checked="" type="checkbox"/>	1 نعم، كان ال PBA لبق الى حد ما / بشكل مقبول
2	Yes, the PBA was courteous	<input type="checkbox"/>	2 نعم، كان ال PBA لبق
3	Yes, the PBA was very courteous	<input type="checkbox"/>	3 نعم، كان ال PBA لبق جداً
6. Rate the PBA's greeting on his/her clarity & pace of speech:		6. قيم ترحيب ال PBA وفقاً لوضوح كلامه ووتيرته (1):	
0	No, the PBA did not speak clearly & steadily	<input type="checkbox"/>	0 كلا، لم يتكلم ال PBA بوضوح وإعتدال
1	Yes, the PBA spoke quite clearly & steadily	<input checked="" type="checkbox"/>	1 نعم، يتكلم ال PBA الى حد ما / بشكل مقبول بوضوح وإعتدال
2	Yes, the PBA spoke clearly & steadily	<input type="checkbox"/>	2 نعم، تكلم ال PBA بوضوح وإعتدال
3	Yes, the PBA spoke very clearly & steadily	<input type="checkbox"/>	3 نعم، تكلم ال PBA بشكل واضح جداً وإعتدال
7. Did the PBA introduce himself/herself by name?		7. هل عرف ال BPA عن نفسه (1) بالاسم؟	
3	Yes	<input checked="" type="checkbox"/>	3 نعم
0	No	<input type="checkbox"/>	0 كلا
If 'no', specify any additional comments here:		إذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا:	
8. Did the PBA then enquire after the purpose of your call?		8. هل قام ال BPA من بعد ذلك بالاستفسار عن غرض اتصالك؟	
3	Yes	<input checked="" type="checkbox"/>	3 نعم
0	No	<input type="checkbox"/>	0 كلا
If 'no', specify any additional comments here:		إذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا:	
INT: <Answer this question only if the Mystery Shopper is calling as an existing customer>		باحث: (جواب على هذا السؤال فقط في حال كان المتسوق السري يتصل كزبون حقيقي)	
9. Did PBA ask for customer details for the purpose of verification?		9. هل سأل ال PBA عن التفاصيل المرتبطة بالزبون بغرض التأكد؟	
3	Yes	<input type="checkbox"/>	3 نعم
0	No	<input type="checkbox"/>	0 كلا
NA	Not Applicable (N/A)	<input checked="" type="checkbox"/>	لا ينطبق
10. Did the PBA proceed to listen to (or probe for) the customer's query/grievance/complaint?		10. هل تابع ال PBA الاستماع (او الاستفسار عن) الى تساؤل/ تظلم/ شكوى الزبون؟	
0	No, the PBA did not do this at all	<input type="checkbox"/>	0 كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق
1	Yes, the PBA did this to some extent	<input checked="" type="checkbox"/>	1 نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ما
2	Yes, the PBA did this	<input type="checkbox"/>	2 نعم، لقد فعل ذلك ال PBA
3	Yes, the PBA did this a lot	<input type="checkbox"/>	3 نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً
E. Soft Skills & Telephony Skills		ج. المهارات الشخصية ومهارات الاتصالات الهاتفية	
6.1 Hold Procedure		6.1 اجراءات الانتظار	
1. Did the PBA ask, "May I put you on hold briefly, while I get the required information?" prior to putting you on hold?		1. هل سأل ال PBA "هل يمكنني ان اتركك تنتظر قليلاً، في حين اكون قد حصلت على المعلومات المطلوبة؟" قبل وضعك في حالة الانتظار؟	
3	Yes	<input type="checkbox"/>	3 نعم

E. Soft Skills & Telephony Skills			ج. المهارات الشخصية ومهارات الاتصالات الهاتفية		
0	No	<input type="checkbox"/>	0	كلا	
If 'no', specify any additional comments here:			إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية هنا:		
NA	Not Applicable (N/A)	<input checked="" type="checkbox"/>	لا ينطبق	لا ينطبق	
2.	Did the PBA speak with anybody else prior to placing you on hold?		2.	هل تكلم ال PBA مع شخص آخر قبل وضعك في حالة الانتظار؟	
0	Yes	<input type="checkbox"/>	0	نعم	
3	No	<input type="checkbox"/>	3	كلا	
If 'no', specify any additional comments here:			إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية هنا:		
NA	Not Applicable (N/A)	<input checked="" type="checkbox"/>	لا ينطبق	لا ينطبق	
3.	Did the PBA inform you that he/she needs more time and apologize for the same?		3.	هل أعلمك ال PBA انه يريد/تريد المزيد من الوقت واعتذر عن ذلك الامر؟	
3	Yes	<input type="checkbox"/>	3	نعم	
0	No	<input type="checkbox"/>	0	كلا	
If 'no', specify any additional comments here:			إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية هنا:		
NA	Not Applicable (N/A)	<input checked="" type="checkbox"/>	لا ينطبق	لا ينطبق	
6.2 PBA Attributes			6.2 سمات ال PBA		
1.	Select 'yes' or 'no' based on whether the PBA fulfilled each of these attributes:		1.	اختر "نعم" أو "كلا" في حال تطابق ال PBA مع كل من هذه السمات:	
1) Active listening skills:			1. مهارات الاستماع النشط:		
0	No, the PBA did not have this attribute at all	<input type="checkbox"/>	0	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق	
1	Yes, the PBA had this attribute to some extent	<input type="checkbox"/>	1	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA إلى حد ما	
2	Yes, the PBA had this attribute	<input checked="" type="checkbox"/>	2	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	
3	Yes, the PBA had this attribute a great deal	<input type="checkbox"/>	3	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً	
2) Effective questioning skills:			2. مهارات الاستجواب الفعال:		
0	No, the PBA did not have this attribute at all	<input type="checkbox"/>	0	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق	
1	Yes, the PBA had this attribute to some extent	<input type="checkbox"/>	1	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA إلى حد ما	
2	Yes, the PBA had this attribute	<input checked="" type="checkbox"/>	2	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	
3	Yes, the PBA had this attribute a great deal	<input type="checkbox"/>	3	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً	
3) Confident:			3. واثق:		
0	No, the PBA did not have this attribute at all	<input type="checkbox"/>	0	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق	
1	Yes, the PBA had this attribute to some extent	<input type="checkbox"/>	1	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA إلى حد ما	
2	Yes, the PBA had this attribute	<input checked="" type="checkbox"/>	2	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	
3	Yes, the PBA had this attribute a great deal	<input type="checkbox"/>	3	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً	
4) Professional:			4. محترف:		
0	No, the PBA did not have this attribute at all	<input type="checkbox"/>	0	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق	
1	Yes, the PBA had this attribute to some extent	<input type="checkbox"/>	1	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA إلى حد ما	
2	Yes, the PBA had this attribute	<input checked="" type="checkbox"/>	2	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	

E. Soft Skills & Telephony Skills		ج. المهارات الشخصية ومهارات الاتصالات الهاتفية	
3	Yes, the PBA had this attribute a great deal	<input type="checkbox"/>	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً
5) Friendly:		5. ودود	
0	No, the PBA did not have this attribute at all	<input type="checkbox"/>	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق
1	Yes, the PBA had this attribute to some extent	<input type="checkbox"/>	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ما
2	Yes, the PBA had this attribute	<input checked="" type="checkbox"/>	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA
3	Yes, the PBA had this attribute a great deal	<input type="checkbox"/>	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً
6) Used simple language & phrases:		6. استعمل كلمات وجمل بسيطة	
0	No, the PBA did not do this at all	<input type="checkbox"/>	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق
1	Yes, the PBA did this to some extent	<input type="checkbox"/>	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ما
2	Yes, the PBA did this	<input checked="" type="checkbox"/>	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA
3	Yes, the PBA did this a lot	<input type="checkbox"/>	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً
7) Overall, maintained a positive, friendly & enthusiastic attitude:		7. يحافظ على إداء ايجابي بشكل عام، أي إداء ودي وحماسي:	
0	No, the PBA did not do this at all	<input type="checkbox"/>	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق
1	Yes, the PBA did this to some extent	<input type="checkbox"/>	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ما
2	Yes, the PBA did this	<input checked="" type="checkbox"/>	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA
3	Yes, the PBA did this a lot	<input type="checkbox"/>	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً

8) Used positive language:		8. يستعمل لغة ايجابية	
0	No, the PBA did not do this at all	<input type="checkbox"/>	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق
1	Yes, the PBA did this to some extent	<input type="checkbox"/>	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ما
2	Yes, the PBA did this	<input checked="" type="checkbox"/>	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA
3	Yes, the PBA did this a lot	<input type="checkbox"/>	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً
9) Overall, Was 'Customer Friendly':		9. بشكل عام، كان ودوداً مع الزبون:	
0	No, the PBA did not do this at all	<input type="checkbox"/>	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق
1	Yes, the PBA did this to some extent	<input type="checkbox"/>	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ما
2	Yes, the PBA did this	<input checked="" type="checkbox"/>	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA
3	Yes, the PBA did this a lot	<input type="checkbox"/>	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً

	Very Poor	Poor	Average	Good	Very Good	1	2	3	4	5
1. Overall, rate the PBA on:										
A) Greeting:										
INT: Circle a number from 1-5 for each attribute, as relevant	1	2	3	4	5	5	4	3	2	1
B) Extent of Customer Focus & Friendliness:	1	2	3	4	5	5	4	3	2	1
C) Soft Skills & Telephony Skills	1	2	3	4	5	5	4	3	2	1

F. Answer this segment if: A) Application for a new product/service: b) General enquiry relating to a specific product, service and/or facility: c) Other purpose of call		ح. (يتم الإجابة على هذا الجزء في حال كان "III-هدف الاتصال": 1- طلب منتج أو خدمة جديدة 2- استفسار عام متعلق بمنتج أو خدمة أو تسهيل معين. 3- غرض آخر من المكالمات	
7.1 Information provided, Product Knowledge & Cross Selling		7.1 المعلومات المقدمة، المعرفة عن المنتج والبيع الإضافي	
1. PBA provided sufficient detail to the customer, with a clear explanation of the requirements/ eligibility criteria/ documentation needed for this particular product/service.		1. لقد أعطى الـ PBA معلومات كافية للزبون، مع شرح واضح عن المتطلبات / المعايير المؤهلة / المستندات اللازمة لهذا المنتج/الخدمة تحديداً.	
0	No, the PBA did <u>not do this at all</u>	<input type="checkbox"/>	0 كلا، لم يفعل الـ PBA ذلك على الإطلاق
1	Yes, the PBA did this <u>to some extent</u>	<input type="checkbox"/>	1 نعم، لقد فعل الـ PBA ذلك إلى حد ما
2	Yes, the PBA did this	<input checked="" type="checkbox"/>	2 نعم، لقد فعل الـ PBA ذلك
3	Yes, the PBA <u>did this a great deal</u>	<input type="checkbox"/>	3 نعم، لقد فعل الـ PBA ذلك بشكل كبير
2. PBA provided a clear and thorough explanation of the steps that shall follow in terms of:		2. لقد قدم الـ PBA شرح واضح وشامل عن الخطوات التي يجب أن تتبع من حيث:	
1) Process:		(1) سير العملية:	
0	No, the PBA did <u>not do this at all</u>	<input type="checkbox"/>	0 كلا، لم يفعل الـ PBA ذلك على الإطلاق
1	Yes, the PBA did this <u>to some extent</u>	<input type="checkbox"/>	1 نعم، لقد فعل الـ PBA ذلك إلى حد ما
2	Yes, the PBA did this	<input checked="" type="checkbox"/>	2 نعم، لقد فعل الـ PBA ذلك
3	Yes, the PBA <u>did this a great deal</u>	<input type="checkbox"/>	3 نعم، لقد فعل الـ PBA ذلك بشكل كبير
2) Time taken:		(2) الوقت المستغرق:	
0	No, the PBA did <u>not do this at all</u>	<input type="checkbox"/>	0 كلا، لم يفعل الـ PBA ذلك على الإطلاق
1	Yes, the PBA did this <u>to some extent</u>	<input type="checkbox"/>	1 نعم، لقد فعل الـ PBA ذلك إلى حد ما
2	Yes, the PBA did this	<input checked="" type="checkbox"/>	2 نعم، لقد فعل الـ PBA ذلك
3	Yes, the PBA <u>did this a great deal</u>	<input type="checkbox"/>	3 نعم، لقد فعل الـ PBA ذلك بشكل كبير
3) Requirements (such as documentation):		(3) متطلبات (مثل المستندات):	
0	No, the PBA did <u>not do this at all</u>	<input type="checkbox"/>	0 كلا، لم يفعل الـ PBA ذلك على الإطلاق
1	Yes, the PBA did this <u>to some extent</u>	<input type="checkbox"/>	1 نعم، لقد فعل الـ PBA ذلك إلى حد ما
2	Yes, the PBA did this	<input checked="" type="checkbox"/>	2 نعم، لقد فعل الـ PBA ذلك
3	Yes, the PBA <u>did this a great deal</u>	<input type="checkbox"/>	3 نعم، لقد فعل الـ PBA ذلك بشكل كبير
3. The PBA was able to clarify any questions the customer had:		3. لقد كان PBA قادر على توضيح أي من الأسئلة التي طرحها الزبون:	
0	No, the PBA was <u>unable to do this</u>	<input type="checkbox"/>	0 كلا، لم يستطع الـ PBA فعل ذلك
1	Yes, the PBA was <u>somewhat able to do this</u>	<input type="checkbox"/>	1 نعم، لقد استطاع الـ PBA فعل ذلك إلى حد ما
2	Yes, the PBA <u>was able to do this</u>	<input type="checkbox"/>	2 نعم، لقد استطاع الـ PBA فعل ذلك
3	Yes, the PBA <u>was very able to do this</u>	<input checked="" type="checkbox"/>	3 نعم، لقد استطاع الـ PBA فعل ذلك بشكل كبير
N/A	Not applicable (Interviewers: Choose this option only if no	<input type="checkbox"/>	لا ينطبق (الباحثون: اختر هذا الخيار فقط في حال لم يتم طرح الأسئلة) ينطبق

questions were posed)			
4.	The PBA was able to explain the points of differentiation and comparative advantage of the product/service (Versus offerings of local competing banks):		4. لقد استطاع ال PBA ان يشرح الصفات التي تميز وتفضل المنتج/ الخدمة (مقابل العروض التي تقدمها البنوك المحلية المنافسة):
0	No, the PBA was <u>unable to do this</u>	<input type="checkbox"/>	0 كلا، لم يستطع ال PBA فعل ذلك
1	Yes, the PBA was <u>somewhat able to do this</u>	<input type="checkbox"/>	1 نعم، لقد استطاع ال PBA فعل ذلك الى حد ما
2	Yes, the PBA was <u>able to do this</u>	<input checked="" type="checkbox"/>	2 نعم، لقد استطاع ال PBA فعل ذلك
3	Yes, the PBA was <u>very able to do this</u>	<input type="checkbox"/>	3 نعم، لقد استطاع ال PBA فعل ذلك بشكل كبير
N/A	Not applicable (Interviewers: Choose this option only if asking about a specific product/service.)	<input type="checkbox"/>	لا ينطبق (الباحثون: اختر هذا الخيار فقط في حال سال عن منتج/خدمة معينة)
5.	Please rate the PBA on each of these attributes:		5. رجاء ، قيم ال PBA وفقاً لكل سمة من هذه السمات:
1)	<u>Effort to fulfill the purpose for which the call was made:</u>		1) بذل الجهد لتحقيق الغرض من وراء الاتصال:
0	No, the PBA <u>did not make this effort/possess this attribute</u> at all	<input type="checkbox"/>	0 كلا، لم يقم ال PBA بهذا الجهد / لا يمتلك هذه السمة على الإطلاق
1	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute <u>to some extent</u>	<input checked="" type="checkbox"/>	1 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة الى حد ما
2	Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this attribute</u>	<input type="checkbox"/>	2 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة
3	Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this attribute a great deal</u>	<input type="checkbox"/>	3 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة بشكل كبير
2)	<u>Extent of product/service knowledge:</u>		2) مدى المعرفة بالمنتج / الخدمة:
0	No, the PBA <u>did not make this effort/possess this attribute</u> at all	<input type="checkbox"/>	0 كلا، لم يقم ال PBA بهذا الجهد / لا يمتلك هذه السمة على الإطلاق
1	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute <u>to some extent</u>	<input checked="" type="checkbox"/>	1 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة الى حد ما
2	Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this attribute</u>	<input type="checkbox"/>	2 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة
3	Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this attribute a great deal</u>	<input type="checkbox"/>	3 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة بشكل كبير
3)	<u>Cross-Selling effort/attempt made:</u>		3) الجهد المبذول او المحاولة المبذولة من اجل البيع الاضافي:
0	No, the PBA <u>did not make this effort/possess this attribute</u> at all	<input type="checkbox"/>	0 كلا، لم يقم ال PBA بهذا الجهد / لا يمتلك هذه السمة على الإطلاق
1	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute <u>to some extent</u>	<input type="checkbox"/>	1 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة الى حد ما
2	Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this attribute</u>	<input checked="" type="checkbox"/>	2 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة
3	Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this attribute a great deal</u>	<input type="checkbox"/>	3 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة بشكل كبير
N/A	Not Applicable (Interviewers: tick this option only if cross selling was not possible due to the nature of your inquiry)	<input type="checkbox"/>	لا ينطبق (الباحثون: قم بوضع علامة على هذا الاحتمال فقط في حال لم يكن ال cross selling ممكناً بسبب طبيعة سؤالك)
4)	<u>Provision of adequate explanation in response to questions posed</u>		4) تقديم الشرح الوافي ردا على الأسئلة المطروحة
0	No, the PBA <u>did not make this effort/possess this attribute</u> at all	<input type="checkbox"/>	0 كلا، لم يقم ال PBA بهذا الجهد / لا يمتلك هذه السمة على الإطلاق

1	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute <u>to some extent</u>	<input type="checkbox"/>	نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة الى حد ما	1
2	Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this attribute</u>	<input checked="" type="checkbox"/>	نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة	2
3	Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this attribute a great deal</u>	<input type="checkbox"/>	نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة بشكل كبير	3
N/A	Not Applicable (Interviewers: tick this option only if no further questions were posed)	<input type="checkbox"/>	لا ينطبق (الباحثون: ضع علامة على هذا الخيار فقط في حال لم يكن هناك طرح أسئلة إضافية)	لا ينطبق

2. Overall, rate the PBA on:	بشكل عام، قيم ال PBA فيما يتعلق:
A) Product knowledge & information/assistance provided:	المعرفة بالمنتجات/المعلومات المتعلقة بها والمساعدة التي يقدمها:
INT: Circle a number from 1-5 for each attribute, as relevant	باحث: (ضع دائرة على الرقم المناسب من 1 الى 5 لكل صفة، وفقاً لتطبيقها)
B) Cross Selling:	ب) Cross Selling:

(Interviewers: Please skip Part B/Cross Selling, if not applicable. Example: Interviewer posed very basic query about opening a current account and there was no scope/almost no scope for cross selling)

(الباحثون: رجاء لا تطرح القسم ب/Cross Selling، إذا لا ينطبق. مثلاً: قام الباحث بطرح سؤال بديهي جداً حول فتح حساب جاري ولم يكن هناك مجال/لم يكن هناك مجال إلى حد ما لل Cross Selling)

G. Answer this segment if the 'Purpose of Call' was to express customer Complaints/Grievances:	خ. أجب على هذا الجزء إذا "الغرض من الاتصال" كان خاص بشكاوي/تظلمات الزبائن
8.1 Complaints & Grievances	8.1 الشكاوى والتظلمات
1. PBA demonstrated active listening skills when the customer was relaying his/her complaint:	1. أظهر ال PBA مهارات الاستماع النشط عندما كان الزبون يذكر شكواه/ا:
3 Yes	3 نعم
0 No	0 كلا
If 'no', specify any additional comments here:	إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية هنا:
2. PBA made a concerted effort to understand the complaint/grievance:	2. لقد قام ال PBA بجهد كافٍ لفهم الشكوى/التظلم
3 Yes	3 نعم
0 No	0 كلا
If 'no', specify any additional comments here:	إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية هنا:
3. The PBA clearly explained each of the following to the customer:	3. لقد شرح ال PBA بوضوح كل من التالي للزبون:
INT: <Select either yes or no for each of the focus areas>	باحث: (اختر إحدى الحالتين نعم أو كلا لكل من النقاط التي تم التركيز عليها)
1) Complaint Resolution Process:	1) عملية حل/معالجة الشكوى
3 Yes	3 نعم
0 No	0 كلا
If 'no', specify any additional comments here:	إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية هنا:
2) Time taken for resolution	2) الوقت المستغرق لحل / معالجة الشكوى
3 Yes	3 نعم

0	No	<input type="checkbox"/>	كلا	0							
If 'no', specify any additional comments here:			إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية هنا:								
4. The PBA possessed adequate knowledge of the complaint resolution process:			4. لقد كان ال PBA يمتلك المعرفة لعملية حل/معالجة الشكوى:								
0	No, the PBA <u>did not possess</u> any knowledge	<input type="checkbox"/>	كلا، لا يمتلك ال PBA أي معرفة	0							
1	Yes, the PBA possessed <u>a little</u> knowledge	<input type="checkbox"/>	نعم، يمتلك ال PBA معرفة قليلة	1							
2	Yes, the PBA <u>possessed</u> knowledge	<input type="checkbox"/>	نعم، يمتلك ال PBA معرفة	2							
3	Yes, the PBA <u>possessed a great deal</u> of knowledge	<input type="checkbox"/>	نعم، يمتلك ال PBA قدر كبير من المعرفة	3							
5. Please rate the PBA on each of these attributes, on a scale of 1-5:		5. رجاء، قيم ال PBA وفقاً للسمات التالية على معيار من 1 إلى 5:									
INT: Circle a number from 1-5 for each attribute, as relevant		(ضع دائرة حول رقم من 1-5 لكل صفة من الصفات التالية وفقاً لتطابقها)									
		Very Poor	Poor	Average	Good	Very Good	أبداً	قليل	متوسط	نعم	بشكل كامل
1) Overall customer experience for complaint resolution:		1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
2) Extent of PBA knowledge on resolution process:		1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
3) Effort made to provide full & additional information:		1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>

H. Call Closing:						د. انتهاء الاتصال/المكالمة:					
C) PBA asked if he/she could <u>offer further assistance to the customer</u> :						ت) سأل ال PBA ما إذا كان / كانت من الممكن تقديم مساعدة إضافية للزبون:					
3	Yes	<input checked="" type="checkbox"/>				3	نعم				
0	No	<input type="checkbox"/>				0	كلا				
C) PBA <u>thanked the customer</u> and said goodbye:						ث) لقد شكر ال PBA الزبون وقال إلى اللقاء:					
3	Yes	<input checked="" type="checkbox"/>				3	نعم				
0	No	<input type="checkbox"/>				0	كلا				
E) The PBA <u>attempted to acquire follow-up information</u> from the customer:						ح) حاول ال PBA الحصول على معلومات للمتابعة مع الزبون:					
3	Yes	<input checked="" type="checkbox"/>				3	نعم				
0	No	<input type="checkbox"/>				0	كلا				
F) Overall, rate the PBA on Call closing:						خ) بشكل عام، قيم ال PBA على انتهاء الاتصال:					
INT: Circle a number from 1-5 for each attribute, as relevant						باحث: (ضع دائرة على الرقم المناسب من 1 إلى 5) وفقاً لتطابقها					
		Very Poor	Poor	Average	Good	Very Good	أبداً	قليل	متوسط	نعم	بشكل كامل
		1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	4 <input checked="" type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>

For Office Use Only		للإستخدام داخل المكتب فقط	
I. TOTAL Branch Score			
Section	Parameter Under Evaluation	Total Points Scored in this Area:	Total Points Allocated / Parameter
C	Appraisal of interactive voice response (IVR)		
D	Greeting		
E	Soft skills & Telephony skills		
F	Other questions		
G	Questions related to complaints/ Grievances		
H	Call closing		
TOTAL SCORE			

ر . مجموع النقاط			
القسم	العامل الذي يتم اختياره	مجموع النقاط المسجلة في القسم:	مجموع النقاط المخصصة/ العامل
ت	تقييم الاستجابة الصوتية التفاعلية		
ث	التحية		
ج	المهارات الشخصية و مهارات الاتصالات الهاتفية		
ح	أسئلة أخرى		
خ	اسئلة متعلقة بالشكاوى و التظلمات		
د	انهاء الاتصال		
مجموع النقاط			

I called 4 times to reach the call center agent
Cooperative CSR