

40

ID = 45

HANI Approved
An

A. Details of Visit

ا. تفاصيل الزيارة

4 1 4 4 0

1. Bank Visited	Maisarah	☒	ميسرة				
	Bank Nizwa	☐	بنك نزوى				
	Meethaq (Bank Muscat)	☐	ميثاق (بنك مسقط)				
	Al Muzn (NBO)	☐	المزن (ان بي او)				
	Al Yusr (OAB)	☐	اليسر (او اي بي)				
	Al Hilal (Ahli Bank)	☐	الهلال (بنك الاهلي)				
	Sohar Islamic (BS)	☐	صحر الاسلامي (صحر)				
	Al Izz	☐	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
	15	01	2014				
6. Start Time of Visit	Hours	Minutes	الدقائق		الساعات		6. وقت بدأ الزيارة
	11	45					
7. Total Duration of Visit	Hours	Minutes	الدقائق		الساعات		7. مدة الزيارة
	00	20					

B. Purpose of Visit

1. Application and General Enquiry: INT: SELECT AS RELEVANT AND/OR SPECIFY DETAILS OF PRODUCT/SERVICE	Current A/C (Individual)	☐	فتح حساب جاري (للأفراد)	1. طلب منتج / استفسار عام
	Current A/C (Company)	☐	فتح حساب جاري (للشركات)	
	Saving A/C	☐	فتح حساب توفير	
	Fixed Deposit	☒	فتح حساب وديعة	
	Home Finance	☐	قرض الاسكان	
	Auto Finance	☐	قرض السيارة	
	Request not done	☐	الطلب لم يتم	
	Other (Please specify)	☐	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 ☒	1. نعم	3
	2. No ☐	2. كلا	
Specify time taken to find parking:		حدد الوقت المستغرق لوجود موقف:	
☐ Under 3 minutes		☐ أقل من 3 دقائق	
☐ 3-5 minutes		☐ 3 - 5 دقائق	
☐ 6-10 minutes		☐ 6-10 دقائق	
☐ 11 minutes or more		☐ 11 دقيقة أو أكثر	
☐ Parking not found		☐ لم اجد 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 ☒	1. نعم	3
0	2. No ☐	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 ☒	1. نعم	3
0	2. No ☐	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 ☒	1. نعم	3
0	2. No ☐	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 ☒	1. نعم	3
0	2. No ☐	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	☐	1. نعم 3
0	2. No	☒	2. كلا 0
If 'No', please specify "additional comments", if any: <u>No the CSR didn't show any brochure</u>		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	☒	1. نعم 3
0	2. No	☐	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	☐	1. نعم 3
0	2. No	☒	2. كلا 0
If 'No', please specify "additional comments", if any: <u>7 out of 10 were available</u>		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت:	
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	☒	1. نعم 3
0	2. No	☐	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 باسمائهم؟	
3	1. Yes	☐	1. نعم 3
0	2. No	☒	2. كلا 0
If 'No', please specify "the approximate number of staff not wearing name badges": <u>only 2 employees were putting the name tag.</u>		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	☒	1. نعم 3
0	2. No	☐	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	☐	1. نعم	3	
0	2. No	☒	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	☐	1. نعم	3	
0	2. No	☒	2. كلا	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): <u>AC is 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	☒	1. نعم	3	
0	2. No	☐	2. كلا	0	
If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient: _____		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"/ اوصف كيف لم يكن كافٍ: _____			
b. Did the branch possess sufficient lighting?				ب. هل يتمتع الفرع بإضاءة كافية؟	
3	1. Yes	☒	1. نعم	3	
0	2. No	☐	2. كلا	0	
If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient: _____		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"/ اوصف 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	☒	1. نعم	3	
0	2. No	☐	2. كلا	0	
If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient: _____		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"/ اوصف كيف لم يكن كافٍ: _____			

3	1. Yes	☒	ث. هل استطاع الزبون أن يتبع بسهولة اللافتات الموضوعية داخل الفرع والتي ترشد إلى مختلف الكاونترات (المكاتب) وأماكن العمل؟	3	1. نعم
0	2. No	☐		0	2. لا
	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	☐	• لا ترحيب / تعرف	0	
1	• Greeted within 10 minutes of entering	☐	• الترحيب خلال 10 دقائق من دخول العميل	1	
2	• Greeted within 5 minutes of entering	☐	• الترحيب خلال 5 دقائق من دخول العميل	2	
3	• Immediately greeted on entering	☒	• الترحيب فور دخول العميل	3	
	b. Did the staff either / or:		ب. هل قام الموظف بإحدى 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	☒	• نعم، لقد تم الترحيب بالعميل مع ذكر اسمه/ سأل عن اسمه او اسمها	3	
0	• No, the customer was not greeted by name / asked for his or her name	☐	• كلا، لم يتم الترحيب بالعميل مع ذكر اسمه / ولم يسأل عن اسمه او اسمها	0	
	c. Did the staff ask, "How can I help you today?" and Probe the purpose of the customer's visit?		ت. هل سأل الموظف، "كيف يمكنني مساعدتك اليوم؟" و استفسر عن هدف زيارة العميل؟		
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 يتم 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	☒	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	☐	2. (أو) استفسر الموظف الاول الذي التقى به العميل عن طبيعة الزيارة وساعده/ ساعدها	3	
0	3. No, he / she was not redirected on the basis of his / her needs	☐	3. كلا، لم يتم 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	☐	• كلا، لم يكن الموظف لبق على الإطلاق	0
1	• Yes, the staff were quite / reasonably courteous	☐	• نعم، لقد تحلى الموظف بلباقة مقبولة / جيدة	1
2	• Yes, the staff were courteous	☐	• نعم، لقد كان الموظف لبق	2
3	• Yes, the staff were very courteous	☒	• نعم، لقد كان الموظف شديد اللباقة	3
b. Did the staff demonstrate "active listening" on customer enquiry?			ب. هل أظهر الموظف "اصغاء ايجابي" لاستفسار العميل؟	
0	• No, the staff did not demonstrate active listening	☐	• كلا، لم يظهر الموظف اصغاء ايجابي	0
1	• Yes, the staff listened quite / reasonably actively	☐	• نعم، لقد اصغى الموظف بطريقة مقبولة / جيدة ايجابياً	1
2	• Yes, the staff listened actively	☒	• نعم، لقد اصغى الموظف ايجابياً	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؟	
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. List the names of staff interacted with:			ث. أذكر أسماء الموظفين الذين تعاملت معهم:	
	• Mr. / Ms. Omani male	1	• الفاضل/الفاضلة	
	• Mr. / Ms. Omani male	2	• الفاضل/الفاضلة	
	• Mr. / Ms. Omani female	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 بالاستفسار عن طبيعة إحتياجات الزبون بشكل متكرر؟	
3	1. Yes	☒	1. نعم	3
0	2. No	☐	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	☒	1. نعم	3
0	2. No	☐	2. كلا	0
	If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاء 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	☐	1. نعم	3
0	2. No	☒	2. كلا	0
	If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك:	
	<i>First CSR was not able to answer few questions on current so he advised</i>		<i>me to go to the responsible person.</i>	
	INT: IF the Answer is YES , so the answer for Q D should be Not Applicable		إذا كان الجواب "نعم"، يكون الجواب في النقطة التالية "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	☐	1. نعم	3
0	2. No	☒	2. كلا	0
3	3- Not Applicable		3 لا ينطبق	3
	If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك:	
	<i>He advised me to go to the responsible person</i>			
	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	☒	1. نعم	3
0	2. No	☐	2. كلا	0
NA	Not Applicable	☐	لا ينطبق	3
	If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاء 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	☒	• ليس لديه معلومات على الإطلاق	0
1	• Well informed on some of the product-specific questions asked	☐	• يعلم بعض المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها	1
2	• Well informed on most of the	☐	• يعلم أغلب المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها	2

product-specific questions asked			
3	Well informed on all/almost all the product-specific questions asked	☐	• يعلم كل المعلومات / تقريبا كل المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
	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: INT: LIST THE CODE FROM SECTION B.		ب. قم بوضع لائحة مفصلة بـ "الهدف الرئيسي للزيارة" (كما جرى في القسم ت)؛ وقم بتقييم الموظفين على "مستوى المعرفة المتعلقة بالمنتجات والخدمات" في هذه المنطقة: باحث: قم بكتابة الرمز من القسم ت
0	Not at all informed	☐	• ليس لديه معلومات على الإطلاق
1	Well informed on some of the product-specific questions asked	☐	• يعلم بعض المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
2	Well informed on most of the product-specific questions asked	☐	• يعلم اغلب المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
3	Well informed on all/almost all the product-specific questions asked	☒	• يعلم كل المعلومات / تقريبا كل المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
	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	No cross selling at all	☐	• لم يتم بعملية البيع الإضافي على الإطلاق
1	Cross-selling after a lot of prompting	☐	• قام بعملية البيع الإضافي بعد الكثير من الاستفسارات
2	Cross-selling after a little/ some prompting	☒	• قام بعملية البيع الإضافي بعد القليل من الاستفسارات
3	Immediate cross-selling attempt	☐	• قام بمحاولة البيع الإضافي على الفور
	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	☐	1. نعم
0	2. No	☒	2. كلا
NA	Not Applicable	☐	لا ينطبق NA
If 'No', please specify your comments: <i>didn't compare the benefits of Maisarah with other competitors</i>			
	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.			
Score			
0	No information at all	☐	• ليس لديه معلومات على الإطلاق
1	Information provided on at some of the questions asked	☐	• يعلم بعض المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
2	Information provided on most of the questions asked	☒	• يعلم اغلب المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
3	Information provided on all/almost all the questions asked	☐	• يعلم كل المعلومات / تقريبا كل المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
	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	☐	• ليس لديه معلومات على الإطلاق	0
1	• Information provided on at some of the questions asked	☐	• يعلم بعض المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها	1
2	• Information provided on most of the questions asked	☐	• يعلم أغلب 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 المنتجات 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?			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. كلا	0
If 'No', please specify your comments:			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 بحسب الدقائق:	
0	• Over 15 minutes	☐	• أكثر من 15 دقيقة	0
1	• 5-10 minutes	☒	• 10-5 دقائق	1
2	• 3-5 minutes	☐	• 5-3 دقائق	2
3	• Under 3 minutes	☐	• أقل من ثلاث دقائق	3
b. Did the customer feel like the queuing system functioned properly?			ب. هل شعر الزبون بأن نظام الإنتظار في الصف يعمل بشكل صحيح؟	
0	• Queuing system did not function at all	☒	• 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 الصف يعمل بسهولة تامة وبشكل فعال	3
NA	• Not applicable		• لا ينطبق	-
c. Time taken for the "purpose of the customer's visit to be fulfilled once reaching the counter:			ت. الوقت المتخذ من أجل "تلبية هدف زيارة الزبون عند الوصول إلى مواقع الخدمة ":	
INT: SPECIFY TIME IN MINUTES:			باحث: حدد الوقت بحسب الدقائق:	
10 minutes				

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 اختياره	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 at all.