

مراجعة

23

ID-46

Approved.  
Am

ا- تفاصيل الزيارة

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 4 | 1 | 4 | 6 | 7 |
|---|---|---|---|---|

| A. Details of Visit        |                       |                                     |              |                     |         |       |
|----------------------------|-----------------------|-------------------------------------|--------------|---------------------|---------|-------|
| 1. Bank Visited            | Maisarah              | <input type="checkbox"/>            |              | ميسرة               |         |       |
|                            | Bank Nizwa            | <input checked="" 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 (صحر)  |         |       |
|                            | Al Izz                | <input type="checkbox"/>            |              | العز                |         |       |
| Other Bank:                |                       |                                     | غيرها: ..... |                     |         |       |
| 2a. Branch Name            | Nizwa                 |                                     |              | 2. اسم الفرع        |         |       |
| 2b. Branch Area            | Al Ghabra             |                                     |              | 2. ب. موقع الفرع    |         |       |
| 3. Branch City             | Al Ghabra             |                                     |              | 3. المدينة          |         |       |
| 4. Branch Region           | Bawsher               |                                     |              | 4. المنطقة          |         |       |
| 5. Date of Visit           | Day                   | Month                               | Year         | السنة               | الشهر   | اليوم |
|                            | 20                    | 01                                  | 2014         |                     |         |       |
| 6. Start Time of Visit     | Hours                 | Minutes                             |              | الدقائق             | الساعات |       |
|                            | 10                    | 26                                  |              |                     |         |       |
| 7. Total Duration of Visit | Hours                 | Minutes                             |              | الدقائق             | الساعات |       |
|                            | 00                    | 16                                  |              |                     |         |       |

| B. Purpose of Visit                                                                                          |                          |                                     |                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| 1. Application and General Enquiry:<br><br>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 وديعة          |
|                                                                                                              | Home Finance             | <input type="checkbox"/>            | قرض الاسكان             |
|                                                                                                              | Auto Finance             | <input type="checkbox"/>            | قرض السيارة             |
|                                                                                                              | Request not done         | <input type="checkbox"/>            | الطلب لم يتم            |
|                                                                                                              | Other (Please specify)   | <input checked="" type="checkbox"/> | غيرها حدد Credit Card   |

| 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 type="checkbox"/>                                                   | 1. نعم |
|                                                                        | 2. No  | <input checked="" type="checkbox"/>                                        | 2. كلا |
| Specify time taken to find parking:                                    |        | حدد الوقت المستغرق لوجود موقف:                                             |        |
| <input type="checkbox"/> Under 3 minutes                               |        | <input type="checkbox"/> أقل من 3 دقائق                                    |        |
| <input type="checkbox"/> 3-5 minutes                                   |        | <input checked="" 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 إلى المبنى                                                      |        |
| a. Was the Entrance Clean?                                             |        | أ. هل كان المدخل نظيفاً؟                                                   |        |
| 3                                                                      | 1. Yes | <input checked="" type="checkbox"/>                                        | 1. نعم |
| 0                                                                      | 2. No  | <input type="checkbox"/>                                                   | 2. كلا |
| 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 |
| 0                                                                      | 2. No  | <input type="checkbox"/>                                                   | 2. كلا |
| 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 |
| 0                                                                      | 2. No  | <input type="checkbox"/>                                                   | 2. كلا |
| 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?    |        | أ. هل يوجد ملصقات / علامات تجارية على الابواب، الجدران والنوافذ؟           |        |
| 3                                                                      | 1. Yes | <input checked="" type="checkbox"/>                                        | 1. نعم |
| 0                                                                      | 2. No  | <input type="checkbox"/>                                                   | 2. كلا |
| 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 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:                             |          |
|                                                                                   |        |                                                                                          |          |
| 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 باسمائهم؟                                       |          |
| 3                                                                                 | 1. Yes | <input type="checkbox"/>                                                                 | 1. نعم 3 |
| 0                                                                                 | 2. No  | <input checked="" 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 باسمائهم: |          |
| No one is putting name tag                                                        |        |                                                                                          |          |
| 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:                  |          |
|                                                                                   |        |                                                                                          |          |

|                                                                                                                                 |                   |                                     |                                                                                                                                                     |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| b. Were the ATM and CDM machines functioning?                                                                                   |                   |                                     | ب. هل كانت أجهزة الصراف الآلي والإيداع النقدي تعمل؟                                                                                                 |   |
| 3                                                                                                                               | 1. Yes            | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. نعم                                                                                                                                              | 3 |
| 0                                                                                                                               | 2. No             | <input 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): |                   |                                     | 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 checked="" 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): |                   |                                     | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "الوقت الذي لم يعمل فيه المكيف بشكل جيد                                                                           |   |
| 4.7 Branch Ambience and Facilities                                                                                              |                   |                                     |                                                                                                                                                     |   |
| 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 كافياً:                                                                         |   |
| 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 كافياً:                                                                         |   |
| 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 كافياً:                                                                         |   |

٥

|                                                                                                                                          |        |                                                                                                                         |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 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 إلى الفرع؟              |                                                                                    |
| 0                                                                                                | • No greeting / acknowledgement                                                              | <input checked="" 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 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 بإحدى الأمرين:                                             |                                                                                    |
| 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 checked="" type="checkbox"/>                                         | • نعم، لقد تم الترحيب بالعميل مع ذكر اسمه/ سأل عن اسمه أو اسمها 3                  |
| 0                                                                                                | • No, the customer was not greeted by name / asked for his or her name                       | <input type="checkbox"/>                                                    | • كلا، لم يتم الترحيب بالعميل مع ذكر اسمه / ولم يسأل عن اسمه أو 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 يتم الموظف بذلك 0                                                       |
| d. Was the Mystery Shopper redirected on the basis of his / her needs?                           |                                                                                              | ث. هل تم إعادة توجيه المتسوق الخفي بناءً على احتياجاته/احتياجاتها؟          |                                                                                    |
| 3                                                                                                | 1. Yes, he / she was redirected on the basis of his / her needs                              | <input type="checkbox"/>                                                    | 1. نعم، لقد تم إعادة توجيه العميل (ة) إلى احتياجاته/احتياجاتها 3                   |
| 3                                                                                                | 2. (OR) The first staff member encountered probed the nature of visit and assister him / her | <input type="checkbox"/>                                                    | 2. (أو) استفسر الموظف الأول 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 checked="" type="checkbox"/>                                         | 3. كلا، لم يتم إعادة التوجيه إلى 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 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 checked="" type="checkbox"/> | • نعم، لقد كان الموظف شديد اللباقة                        | 3 |
| b. Did the staff demonstrate "active listening" on customer enquiry?  |                                                        |                                     | ب. هل أظهر الموظف "اصغاء إيجابي" لاستفسار العميل؟         |   |
| 0                                                                     | • No, the staff did not demonstrate active listening   | <input type="checkbox"/>            | • كلا، لم يظهر الموظف اصغاء إيجابي                        | 0 |
| 1                                                                     | • Yes, the staff listened quite / reasonably actively  | <input type="checkbox"/>            | • نعم، لقد اصغى الموظف بطريقة مقبولة/ جيدة إيجابياً       | 1 |
| 2                                                                     | • Yes, the staff listened actively                     | <input type="checkbox"/>            | • نعم، لقد اصغى الموظف إيجابياً                           | 2 |
| 3                                                                     | • Yes, the staff listened very actively                | <input checked="" type="checkbox"/> | • نعم، لقد اصغى الموظف بكثير من الإيجابية                 | 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 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 checked="" 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>Sana</i>                                | 1                                   | • 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 بالاستفسار 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"، 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                                                          | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                 | 1. نعم 3                                                      |
| 0                                                                                                                                                                        | 2. No                                                           | <input type="checkbox"/>                                                                                                                            | 2. كلا 0                                                      |
| If 'No', please specify your comments:                                                                                                                                   |                                                                 | إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك:                                                                                                                     |                                                               |
| 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 ث "لا ينطبق"                                                                                    |                                                               |
| d. Were the staff able to answer all / most of the questions posed?                                                                                                      |                                                                 | ث. هل استطاع الموظف الإجابة عن كل / معظم الأسئلة المطروحة؟                                                                                          |                                                               |
| 3                                                                                                                                                                        | 1. Yes                                                          | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                 | 1. نعم 3                                                      |
| 0                                                                                                                                                                        | 2. No                                                           | <input type="checkbox"/>                                                                                                                            | 2. كلا 0                                                      |
| 3                                                                                                                                                                        | 3- Not Applicable                                               |                                                                                                                                                     | 3. لا ينطبق 3                                                 |
| If 'No', please specify your comments:                                                                                                                                   |                                                                 | إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك:                                                                                                                     |                                                               |
|                                                                                                                                                                          |                                                                 |                                                                                                                                                     |                                                               |
| 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 type="checkbox"/>                                                                                                                            | 1. نعم 3                                                      |
| 0                                                                                                                                                                        | 2. No                                                           | <input type="checkbox"/>                                                                                                                            | 2. كلا 0                                                      |
| NA                                                                                                                                                                       | Not Applicable                                                  | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                 | 3. 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                                           | <input type="checkbox"/>                                                                                                                            | • ليس لديه معلومات على الإطلاق 0                              |
| 1                                                                                                                                                                        | • Well informed on some of the product-specific questions asked | <input type="checkbox"/>                                                                                                                            | • يعلم بعض المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها 1  |
| 2                                                                                                                                                                        | • Well informed on most of the                                  | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                 | • يعلم أغلب المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها 2 |

|                                                                                                                                                        |                                                                                                                        |                                     |                                                                                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| product-specific questions asked                                                                                                                       |                                                                                                                        |                                     |                                                                                                                                                      |    |
| 3                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Well informed on all/almost all the product-specific questions asked</li> </ul> | <input type="checkbox"/>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>يعلم كل المعلومات / تقريباً كل المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها</li> </ul>                     | 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)؛ وقيم الموظفين على "مستوى المعرفة المتعلق بالمنتجات والخدمات" في هذه المنطقة: |    |
| INT: LIST THE CODE FROM SECTION B. _____                                                                                                               |                                                                                                                        |                                     | باحث: قم بكتابة الرمز من القسم ت <b>بطاقة أتمان</b>                                                                                                  |    |
| 0                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Not at all informed</li> </ul>                                                  | <input type="checkbox"/>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>ليس لديه معلومات على الإطلاق</li> </ul>                                                                       | 0  |
| 1                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Well informed on some of the product-specific questions asked</li> </ul>        | <input type="checkbox"/>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>يعلم بعض المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها</li> </ul>                                           | 1  |
| 2                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Well informed on most of the product-specific questions asked</li> </ul>        | <input checked="" type="checkbox"/> | <ul style="list-style-type: none"> <li>يعلم اغلب المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها</li> </ul>                                          | 2  |
| 3                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Well informed on all/almost all the product-specific questions asked</li> </ul> | <input type="checkbox"/>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>يعلم كل المعلومات / تقريباً كل المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها</li> </ul>                     | 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"> <li>No cross selling at all</li> </ul>                                              | <input type="checkbox"/>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>لم يتم بعملية البيع الإضافي على الإطلاق</li> </ul>                                                            | 0  |
| 1                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cross-selling after a lot of prompting</li> </ul>                               | <input checked="" type="checkbox"/> | <ul style="list-style-type: none"> <li>قام بعملية البيع الإضافي بعد الكثير من الاستفسارات</li> </ul>                                                 | 1  |
| 2                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cross-selling after a little/ some prompting</li> </ul>                         | <input type="checkbox"/>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>قام بعملية البيع الإضافي بعد القليل من الاستفسارات</li> </ul>                                                 | 2  |
| 3                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Immediate cross-selling attempt</li> </ul>                                      | <input type="checkbox"/>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>قام بمحاولة البيع الإضافي على الفور</li> </ul>                                                                | 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 checked="" type="checkbox"/> | 1. نعم                                                                                                                                               | 3  |
| 0                                                                                                                                                      | 2. No                                                                                                                  | <input type="checkbox"/>            | 2. كلا                                                                                                                                               | 0  |
| NA                                                                                                                                                     | Not Applicable                                                                                                         | <input type="checkbox"/>            | لا ينطبق                                                                                                                                             | NA |
| If 'No', please specify your comments:                                                                                                                 |                                                                                                                        |                                     | 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 <b>بطاقة أتمان</b>                                                                                                  |    |
| Score                                                                                                                                                  |                                                                                                                        |                                     |                                                                                                                                                      |    |
| 0                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>No information at all</li> </ul>                                                | <input type="checkbox"/>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>ليس لديه معلومات على الإطلاق</li> </ul>                                                                       | 0  |
| 1                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Information provided on at some of the questions asked</li> </ul>               | <input type="checkbox"/>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>يعلم بعض المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها</li> </ul>                                           | 1  |
| 2                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Information provided on most of the questions asked</li> </ul>                  | <input checked="" type="checkbox"/> | <ul style="list-style-type: none"> <li>يعلم اغلب المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها</li> </ul>                                          | 2  |
| 3                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Information provided on all/almost all the questions asked</li> </ul>           | <input type="checkbox"/>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>يعلم كل المعلومات / تقريباً كل المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها</li> </ul>                     | 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 ب                                                                    |                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 0                                                                                                         | • No information at all                                      | <input type="checkbox"/>                                                                              | • ليس لديه معلومات على الإطلاق                                                  |
| 1                                                                                                         | • Information provided on at some of the questions asked     | <input type="checkbox"/>                                                                              | • يعلم بعض المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها                      |
| 2                                                                                                         | • Information provided on most of the questions asked        | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                   | • يعلم اغلب المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها                     |
| 3                                                                                                         | • Information provided on all/almost all the questions asked | <input type="checkbox"/>                                                                              | • يعلم كل المعلومات / تقريبا 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 checked="" type="checkbox"/>                                                                   | 1. نعم                                                                          |
| 0                                                                                                         | 2. No                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                              | 2. كلا                                                                          |
| If 'No', please specify your comments:                                                                    |                                                              | إذا "كلا"، رجاء قم بایضاح 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 type="checkbox"/>                                                                              | • 5-3 دقائق                                                 |
| 3                             | • Under 3 minutes                                                                              | <input checked="" 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 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 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 checked="" 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: |                                                                                                | باحث: حدد الوقت حسب الدقائق:                                                                          |                                                             |
| 11 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، ومعرفته وعملية البيع الإضافي |                                |                              |
| ح            | الوقت                                     |                                |                              |
| مجموع النقاط |                                           |                                |                              |

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

Cooperative Staff