

31 خاضل

ID = 47

Approved

4 1 4 9 1

1- تفاصيل الزيارة

## A. Details of Visit

|                            |                       |                                     |                     |         |         |       |                    |
|----------------------------|-----------------------|-------------------------------------|---------------------|---------|---------|-------|--------------------|
| 1. Bank Visited            | Maisarah              | <input type="checkbox"/>            | ميسرة               |         |         |       |                    |
|                            | Bank Nizwa            | <input type="checkbox"/>            | بنك نزوى            |         |         |       |                    |
|                            | Meethaq (Bank Muscat) | <input type="checkbox"/>            | ميثاق (بنك مسقط)    |         |         |       |                    |
|                            | Al Muzn (NBO)         | <input type="checkbox"/>            | المزن (ان بي او)    |         |         |       |                    |
|                            | Al Yusr (OAB)         | <input checked="" 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            | Al Yusr Watiya        |                                     | 2. اسم الفرع        |         |         |       |                    |
| 2b. Branch Area            | After Toyota showroom |                                     | 2. ب. موقع الفرع    |         |         |       |                    |
| 3. Branch City             | Muscat                |                                     | 3. المدينة          |         |         |       |                    |
| 4. Branch Region           | Al Watiya             |                                     | 4. المنطقة          |         |         |       |                    |
| 5. Date of Visit           | Day                   | Month                               | Year                | اليوم   | الشهر   | السنة | 5. يوم الزيارة     |
|                            | 16                    | 01                                  | 2014                |         |         |       |                    |
| 6. Start Time of Visit     | Hours                 | Minutes                             |                     | الساعات | الدقائق |       | 6. وقت بدأ الزيارة |
|                            | 10                    | 20                                  |                     |         |         |       |                    |
| 7. Total Duration of Visit | Hours                 | Minutes                             |                     | الساعات | الدقائق |       | 7. مدة الزيارة     |
|                            | 00                    | 15                                  |                     |         |         |       |                    |

## 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 checked="" 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 type="checkbox"/>            | غيرها حدد               |

| C. Branch Presentation and Customer Facilities                         |        | ت. مظهر الفرع والتسهيلات المقدمة للزبون                                    |        |
|------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------|--------|
| Score                                                                  |        |                                                                            |        |
| 4.1 Was Customer Parking instantly available for the Mystery Shopper?  |        | 4.1 هل وجد المتسوق الخفي موقف سيارة على الفور؟                             |        |
| 3                                                                      | 1. Yes | <input checked="" type="checkbox"/>                                        | 1. نعم |
|                                                                        | 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 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 | <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?    |        | ا. 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 اضافية"، ان وجدت:               |        |
| -----                                                                  |        | -----                                                                      |        |
| Score                                                                  |        |                                                                            |        |

|                                                                                   |        |                                                                                          |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| ب. Pamphlets, Leaflets and Brochures on display?                                  |        | ب. هل تم عرض الكتيبات والنشرات؟                                                          |          |
| 3                                                                                 | 1. Yes | <input checked="" type="checkbox"/>                                                      | 1. نعم 3 |
| 0                                                                                 | 2. No  | <input type="checkbox"/>                                                                 | 2. كلا 0 |
| If 'No', please specify "additional comments", if any:                            |        | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت:                             |          |
|                                                                                   |        |                                                                                          |          |
| c. Branding material up-to-date?                                                  |        | ت. هل مواد العلامات التجارية حديثة؟                                                      |          |
| 3                                                                                 | 1. Yes | <input checked="" type="checkbox"/>                                                      | 1. نعم 3 |
| 0                                                                                 | 2. No  | <input type="checkbox"/>                                                                 | 2. كلا 0 |
| If 'No', please specify "additional comments", if any:                            |        | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت:                             |          |
|                                                                                   |        |                                                                                          |          |
| 4.5 Presentation of Staff                                                         |        | 4.5 مظهر الموظفين                                                                        |          |
| a. Were employees present at over 90% of the branch desks and counters?           |        | أ. هل كان يتواجد أكثر من 90% من موظفي الفرع وراء مكاتبهم ومواقع الخدمة؟                  |          |
| 3                                                                                 | 1. Yes | <input type="checkbox"/>                                                                 | 1. نعم 3 |
| 0                                                                                 | 2. No  | <input checked="" type="checkbox"/>                                                      | 2. كلا 0 |
| If 'No', please specify "additional comments", if any:                            |        | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت:                             |          |
| out of 8 employees were available.                                                |        |                                                                                          |          |
| 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 بأسمانهم؟                                       |          |
| 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 بأسمانهم: |          |
| all of them were not putting the 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 unclear:                 |        | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "لماذا/ أوصف 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                                                                                              |                   | 4.7 الجو العام داخل الفرع والتسهيلات                                                                                                                |             |   |  |
| a. Was the branch air-conditioning fully functional and sufficient?                                                             |                   | أ. هل كان المكيف الهوائي يعمل بشكل جيد وكاف؟                                                                                                        |             |   |  |
| 3                                                                                                                               | 1. Yes            | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                 | 1. نعم      | 3 |  |
| 0                                                                                                                               | 2. No             | <input type="checkbox"/>                                                                                                                            | 2. كلا      | 0 |  |
| If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient:                                                |                   | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"/ أوصف كيف لم يكن كافٍ:                                                                           |             |   |  |
|                                                                                                                                 |                   |                                                                                                                                                     |             |   |  |
| b. Did the branch possess sufficient lighting?                                                                                  |                   | ب. هل يتمتع الفرع بإضاءة كافية؟                                                                                                                     |             |   |  |
| 3                                                                                                                               | 1. Yes            | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                 | 1. نعم      | 3 |  |
| 0                                                                                                                               | 2. No             | <input type="checkbox"/>                                                                                                                            | 2. كلا      | 0 |  |
| If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient:                                                |                   | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"/ أوصف كيف لم يكن كافٍ:                                                                           |             |   |  |
|                                                                                                                                 |                   |                                                                                                                                                     |             |   |  |
| c. Did the customer have sufficient waiting space / seating area?                                                               |                   | ت. هل كان للعميل مساحة كافية للانتظار / عدد كافٍ من مقاعد الجلوس؟                                                                                   |             |   |  |
| 3                                                                                                                               | 1. Yes            | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                 | 1. نعم      | 3 |  |
| 0                                                                                                                               | 2. No             | <input type="checkbox"/>                                                                                                                            | 2. كلا      | 0 |  |
| If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient:                                                |                   | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"/ أوصف كيف لم يكن كافٍ:                                                                           |             |   |  |
|                                                                                                                                 |                   |                                                                                                                                                     |             |   |  |

|   |                                                                                                                                          |                                     |                                                                                                                         |   |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|   | 2. 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 type="checkbox"/>            | 1. نعم                                                                                                                  | 3 |
| 0 | 2. No                                                                                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. لا                                                                                                                   | 0 |
|   | If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient:<br><u>no internal signage</u>                           |                                     | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية/ وأوصف كيف لم تكن كافية:<br>_____                                     |   |

| D. Greeting and Soft Skills of Staff |                                                                                                  |                                     |                                                                                  |   |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---|
| Score                                |                                                                                                  |                                     |                                                                                  |   |
|                                      | 5.1 Greeting of Customer                                                                         |                                     | 5.1 الترحيب بالزبان                                                              |   |
|                                      | a. Was the Mystery Shopper "promptly greeted / acknowledged" on entering the branch?             |                                     | أ. هل تم الترحيب/التعرف على المتسوق الخفي فور دخوله الى الفرع؟                   |   |
| 0                                    | • No greeting / acknowledgement                                                                  | <input type="checkbox"/>            | • لا ترحيب / تعرف                                                                | 0 |
| 1                                    | • Greeted within 10 minutes of entering                                                          | <input type="checkbox"/>            | • الترحيب خلال 10 دقائق من دخول العميل                                           | 1 |
| 2                                    | • Greeted within 5 minutes of entering                                                           | <input checked="" type="checkbox"/> | • الترحيب خلال 5 دقائق من دخول العميل                                            | 2 |
| 3                                    | • Immediately greeted on entering                                                                | <input type="checkbox"/>            | • الترحيب فور دخول العميل                                                        | 3 |
|                                      | b. Did the staff either / or:                                                                    |                                     | ب. هل قام الموظف 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                               | <input type="checkbox"/>            | • نعم، لقد تم الترحيب بالعميل مع ذكر اسمه/ سأل عن اسمه او اسمها                  | 3 |
| 0                                    | • No, the customer was not greeted by name / asked for his or her name                           | <input checked="" type="checkbox"/> | • كلا، لم يتم الترحيب بالعميل مع ذكر اسمه / ولم يسأل عن اسمه او اسمها            | 0 |
|                                      | c. Did the staff ask, "How can I help you today?" and Probe the purpose of the customer's visit? |                                     | ت. هل سأل الموظف، "كيف يمكنني مساعدتك اليوم؟" و استفسر عن هدف زيارة العميل ؟     |   |
| 3                                    | 1. Yes, the staff did this                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. نعم، لقد قام الموظف بذلك                                                      | 3 |
| 0                                    | 2. No, staff did not do this                                                                     | <input type="checkbox"/>            | 2. كلا، لم 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                                  | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. نعم، لقد تم إعادة توجيه العميل(ة) الى احتياجاته/احتياجاتها                    | 3 |
| 3                                    | 2. (OR) The first staff member encountered probed the nature of visit and assister him / her     | <input type="checkbox"/>            | 2. (او) استفسر الموظف الاول الذي التقى به العميل عن طبيعة الزيارة وساعده/ ساعدها | 3 |
| 0                                    | 3. No, he / she was not redirected on the basis of his / her needs                               | <input type="checkbox"/>            | 3. كلا، لم يتم إعادة التوجيه الى احتياجاته/احتياجاتها                            | 0 |

| 5.2 Soft Skills of Staff                                              |                                                        |                                     | 5.2 مهارات الموظفين وكيفية التصرف                         |   |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---|
| a. Were the staff courteous on the customer making his / her enquiry? |                                                        |                                     | أ. هل كان الموظف لبق لدى استفساره عن كيفية مساعدة العميل؟ |   |
| 0                                                                     | • No, the staff were not at all courteous              | <input type="checkbox"/>            | • كلا، لم يكن الموظف لبق على الإطلاق                      | 0 |
| 1                                                                     | • Yes, the staff were quite / reasonably courteous     | <input checked="" type="checkbox"/> | • نعم، لقد تحلى الموظف بلباقة مقبولة/ جيدة                | 1 |
| 2                                                                     | • Yes, the staff were courteous                        | <input type="checkbox"/>            | • نعم، لقد كان الموظف لبق                                 | 2 |
| 3                                                                     | • Yes, the staff were very courteous                   | <input type="checkbox"/>            | • نعم، لقد كان الموظف شديد اللباقة                        | 3 |
| b. Did the staff demonstrate "active listening" on customer enquiry?  |                                                        |                                     | ب. هل اظهر الموظف "اصغاء اجابي" لاستفسار العميل؟          |   |
| 0                                                                     | • No, the staff did not demonstrate active listening   | <input type="checkbox"/>            | • كلا، لم يظهر الموظف اصغاء ايجابي                        | 0 |
| 1                                                                     | • Yes, the staff listened quite / reasonably actively  | <input checked="" type="checkbox"/> | • نعم، لقد اصغى الموظف بطريقة مقبولة/ جيدة ايجابياً       | 1 |
| 2                                                                     | • Yes, the staff listened actively                     | <input type="checkbox"/>            | • نعم، لقد اصغى الموظف ايجابياً                           | 2 |
| 3                                                                     | • Yes, the staff listened very actively                | <input type="checkbox"/>            | • نعم، لقد اصغى الموظف بكثير من الايجابية                 | 3 |
| Score                                                                 |                                                        |                                     |                                                           |   |
| c. Did the staff appear confident?                                    |                                                        |                                     | ت. هل ظهر الموظف على أنه واثق من نفسه؟                    |   |
| 0                                                                     | • No, the staff did not appear confident               | <input type="checkbox"/>            | • كلا لم يظهر الموظف على أنه واثق من نفسه                 | 0 |
| 1                                                                     | • Yes, the staff appeared quite / reasonably confident | <input checked="" type="checkbox"/> | • نعم، ظهر الموظف على أنه واثق من نفسه بشكل معتدل         | 1 |
| 2                                                                     | • Yes, the staff appeared confident                    | <input type="checkbox"/>            | • نعم، ظهر الموظف على أنه واثق من نفسه                    | 2 |
| 3                                                                     | • Yes, the staff appeared very confident               | <input type="checkbox"/>            | • نعم، ظهر الموظف على أنه واثق تماماً من نفسه             | 3 |
| d. List the names of staff interacted with:                           |                                                        |                                     | ث. أذكر أسماء الموظفين الذين تعاملت معهم:                 |   |
|                                                                       | • Mr. / Ms. <i>Male without name tag</i> <sup>1</sup>  |                                     | • الفاضل/الفاضلة                                          |   |
|                                                                       | • Mr. / Ms.                                            | <sup>2</sup>                        | • 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"، رجاءً قم بإيضاح رأيك:                                                                                                                    |                                                               |
| -----                                                                                                                                                                    |                                                                 | -----                                                                                                                                               |                                                               |
| c. Were the staff able to cater to the needs of the customer without seeking the help of a colleague?                                                                    |                                                                 | ت. هل استطاع الموظف تلبية إحتياجات الزبون من دون طلب مساعدة أحد الزملاء؟                                                                            |                                                               |
| 3                                                                                                                                                                        | 1. Yes                                                          | <input 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:                                                                                                                    |                                                               |
| 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"، رجاءً 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"، رجاءً قم بإيضاح رأيك:                                                                                                                    |                                                               |
| -----                                                                                                                                                                    |                                                                 | -----                                                                                                                                               |                                                               |
| Score                                                                                                                                                                    |                                                                 |                                                                                                                                                     |                                                               |
| 6.2 Product Knowledge and Cross Selling                                                                                                                                  |                                                                 | 6.2 المعرفة المتعلقة بالمنتج والبيع الإضافي                                                                                                         |                                                               |
| a. Overall, was the staff well-informed on Maisarah's product and services?                                                                                              |                                                                 | أ. بشكل عام، هل كان لدى الموظف معلومات معمقة متعلقة بمنتجات وخدمات ميسرة ؟                                                                          |                                                               |
| 0                                                                                                                                                                        | • Not at all informed                                           | <input type="checkbox"/>                                                                                                                            | • ليس لديه معلومات على الإطلاق 0                              |
| 1                                                                                                                                                                        | • Well informed on some of the product-specific questions asked | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                 | • يعلم بعض المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها 1  |
| 2                                                                                                                                                                        | • Well informed on most of the                                  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                            | • يعلم 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 / تقريبا 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                                                                                                                     |    |
| 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 / تقريبا 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 checked="" 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 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 type="checkbox"/>            | 1. نعم                                                                                                                                               | 3  |
| 0     | 2. No                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/>            | 2. كلا                                                                                                                                               | 0  |
| NA    | Not Applicable                                                                                                                                         | <input checked="" 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                                                                                                                     |    |
| 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 checked="" 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 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 / تقريبا 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 فتح حاد وريم

|   |                                                                                                           |                                     |                                                                                                       |   |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 0 | • No information at all                                                                                   | <input type="checkbox"/>            | • ليس لديه معلومات على الإطلاق                                                                        | 0 |
| 1 | • Information provided on at some of the questions asked                                                  | <input type="checkbox"/>            | • يعلم بعض المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها                                            | 1 |
| 2 | • Information provided on most of the questions asked                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | • يعلم أغلب المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها                                           | 2 |
| 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                       | 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                                                                                                    | <input type="checkbox"/>            | 1. نعم                                                                                                | 3 |
| 0 | 2. No                                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. كلا                                                                                                | 0 |
|   | If 'No', please specify your comments:<br><i>didn't ask for my name</i>                                   |                                     | إذا "كلا"، رجاء قم بياضاح 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                                                           | 0 |
| 1  | • 5-10 minutes                                                                                    | <input type="checkbox"/>            | • 10-5 دقائق                                                                 | 1 |
| 2  | • 3-5 minutes                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | • 5-3 دقائق                                                                  | 2 |
| 3  | • Under 3 minutes                                                                                 | <input type="checkbox"/>            | • 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                                                          | <input type="checkbox"/>            | • إن نظام الإنتظار في الصف لا يعمل على الإطلاق                               | 0 |
| 1  | • Queuing system functioned, but it worked with a few impediments                                 | <input type="checkbox"/>            | • إن نظام الإنتظار في الصف يعمل ولكن مع بعض العوائق                          | 1 |
| 2  | • Queuing system functioned and it worked quite easily and efficiently                            | <input checked="" type="checkbox"/> | • إن نظام الإنتظار في الصف يعمل بسهولة وبشكل فعال إلى حد ما                  | 2 |
| 3  | • Queuing system functioned and it worked very easily and efficiently                             | <input type="checkbox"/>            | • 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:<br><i>9 minutes</i>                                                 |                                     | باحث: حدد الوقت حسب الدقائق:                                                 |   |

**G. TOTAL Branch Score**

(Total unweighted branch score, summing all sections):

| Section     | Parameter Under Evaluation                    | Total Points Scored in this Area: | Total Points Allocated / Parameter |
|-------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| C           | Branch Presentation and Customer Facilities   |                                   |                                    |
| D           | Greeting and Soft Skills of Staff             |                                   |                                    |
| E           | Staff Capability, Knowledge and Cross-Selling |                                   |                                    |
| F           | Timeless                                      |                                   |                                    |
| TOTAL SCORE |                                               |                                   |                                    |

**خ. مجموع نقاط الفرع**

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

| القسم        | العامل الذي يتم 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:

|                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| <hr/> <hr/> <hr/> | <hr/> <hr/> <hr/> |
|-------------------|-------------------|