

مركز الاتصال				البنك		
الرقم التسلسلي: 0007				بنك: اثمار بنك		
رقم المتسوق: 70				فرع:		
				منطقة		
				1.		
				2.		
				3.		
				التوقيت		
السنة	الشهر	اليوم	اليوم	☐	1	08:00am - 09:30am
2013	10	8		☐	2	09:31am - 11:00am
				☒	3	11:01am - 13:00pm
				☐	4	13:01pm - 15:00pm
				☐	5	15:01pm - 18:00pm
				☐	6	18:01pm - 23:59pm
اليوم:						
1	☐	قبل الظهر	وقت الدخول	☐	1	السبت
2	12:47	بعد الظهر		☒	2	الاحد
1	☐	قبل الظهر	وقت الخروج	☐	3	الاثنين
2	12:51	بعد الظهر		☒	4	الثلاثاء
				☐	5	الاربعاء
				☐	6	الخميس

أوصف المعاملة التي كنت قد نفذت، وأذكر المبالغ والعملات ومعدلات المشاركة.			
الوصف:			
Credit Card ? How to pay to this card ?			
%	المجموع	الاعلى	للاستعمال داخل المكتب فقط
	35	35	تحية / ترحيب
	20	20	معالجة المنتج
	35	35	سرعة الخدمة
	90	90	المجموع

النتيجة		تحيةة / ترحيب	
10	10	ت1. عندما اتصلت للاستفسار ، هل جاء الرد على الاتصال في غضون ثلاث دقائق.	☒ 1 ☐ 2 ☐ 3
	0	☐ نعم ☐ كلا ☐ غير ذلك (حدد)	الشرح:
10	10	ت2. هل تم الترحيب بك من قبل موظف (موظفين) من خلال عبارة ترحيب ودية	☒ 1 ☐ 2 ☐ 3
	0	☐ نعم ☐ كلا ☐ غير ذلك (حدد)	الشرح:

النتيجة		تحيةة / ترحيب	
5	5	ت3. هل ذكر(ت) الموظف(ة) اسمه(ها) (إذا كان ذلك ضروريا لمتابعة لاحقة)	☒ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	0	☐ نعم ☐ كلا ☐ لا ينطبق (غير مطلوب) ☐ اكتب اسم الموظف(ة): <u>سكينة</u> ☐ غير ذلك (حدد)	الشرح:
5	5	ت4. هل كان صوت الموظف(ة) عال وواضح	☒ 1 ☐ 2 ☐ 3
	0	☐ نعم ☐ كلا ☐ غير ذلك (حدد)	الشرح:
5	5	ت5. هل شكرت (شكرتك) الموظف(ة) وسألك(تلك) إذا كنت تريد شيئا آخر	☒ 1 ☐ 2
	0	☐ نعم ☐ كلا	الشرح:

النتيجة		معالجة المنتج	
5	5	م1. هل اعطاك موظف البنك كامل الانتباه عبر الهاتف ولم يقاطعتك على الاطلاق	☒ 1 ☐ 2 ☐ 3
	0	☐ نعم ☐ كلا ☐ غير ذلك (حدد)	الشرح:
5	5	م2. هل سالك الموظف بكل لياقة عن احتياجاتك كيف يمكنني مساعدتك؟	☒ 1 ☐ 2 ☐ 3
	0	☐ نعم ☐ كلا ☐ غير ذلك (حدد)	الشرح:
10	10	م3. اعطاك الموظف معلومات دقيقة وكاملة لمؤالك طوعا.	☒ 1 ☐ 2 ☐ 3
	0	☐ نعم ☐ كلا ☐ غير ذلك (حدد)	الشرح:

النتيجة		سرعة الخدمة	
5	0	س1. تم وضع اتصالك على الانتظار لكم من الوقت: (حدد وقت الانتظار):	☐ 1 ☒ 2 ☐ 3
	5	☐ نعم ☐ كلا ☐ غير ذلك (حدد)	الشرح:
5	5	س2. ان كامل المكالمات الهاتفية كانت لمدة زمنية معقولة	☒ 1 ☐ 2 ☐ 3
	0	☐ نعم ☐ كلا ☐ غير ذلك (حدد)	الشرح:
15	15	س3. ان الموظف قد حدثك عن المنتجات والخدمات الاخرى التي قد تهتمك (البيع المتبادل) الخدمات الترويجية، والخدمات الإضافية... الخ	☒ 1 ☐ 2 ☐ 3
	0	☐ نعم ☐ كلا ☐ غير ذلك (حدد)	الشرح:
10	10	س4. اعطاك الموظف شرح كامل وبشكل واضح عن المنتج الذي تريد	☒ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4
	0	☐ نعم ☐ كلا ☐ لا ينطبق. ليس هنالك ضرورة للشرح، فقد نفذ الموظف معاملتي مباشرة	الشرح:
	x	☐ غير ذلك (حدد)	

تعليقات عامة / مركز الاتصال