

PROJECT: Money

SHOPPER CODE	DATA ENTRY		EDITING				SR. #
	Name	Number	Name	Number	Name	Number	39489

المشروع:

الرقم التسلسلي	الاسم	الرقم	التدقيق	ادخال المعلومات	رمز المتسوق
	Reda Mohamed				23

A. Details of Visit				أ- تفاصيل الزيارة			
1. Bank Visited	Bank Dhofar	<input checked="" type="checkbox"/>	بنك ظفار	1. البنك الذي قمت بزيارته			
	Bank Muscat	<input type="checkbox"/>	بنك مسقط				
	National Bank of Oman	<input type="checkbox"/>	البنك الوطني العماني				
	HSBC-OIB	<input type="checkbox"/>	بنك HSBC-OIB				
	Bank Sohar	<input type="checkbox"/>	بنك صحرار				
	Other Bank:		بنك آخر:				
2a. Branch Name	Bid Bid			2. أ. اسم الفرع			
2b. Branch Area	Bid Bid			2. ب. موقع الفرع			
3. Branch City	Al Dakhliya			3. المدينة			
4. Branch Region	Al Dakhliya			4. المنطقة			
5. Date of Visit	Day	Month	Year	اليوم	5. يوم الزيارة		
6. Start Time of Visit	Hours	Minutes	الدقائق	الساعات	6. وقت بدأ الزيارة		
7. Total Duration of Visit	Hours	Minutes	الدقائق	الساعات	7. مدة الزيارة		

T-DE - supervised

2. General Enquiry relating to a specific Product, Service and/or Facility INT: SELECT AS RELEVANT AND/OR SPECIFY DETAILS OF PRODUCT/SERVICE	Opening a Savings or Current Account	<input type="checkbox"/>	فتح حساب توفير أو حساب جاري	2. استفسار عام متعلق بمنتج معين، خدمة أو/و تسهيل باحث: اختر المناسب و / أو حدد تفاصيل المنتج / الخدمة
	Saving Scheme	<input type="checkbox"/>	نظام ادخار	
	Housing Loan	<input type="checkbox"/>	قرض اسكان	
	Car Loan	<input type="checkbox"/>	قرض سيارة	
	Educational Loan	<input type="checkbox"/>	قرض تعليمي	
	Credit Cards	<input type="checkbox"/>	بطاقات ائتمان	
	Personal Loan	<input type="checkbox"/>	قرض شخصي	
	Double your Salary Offer	<input type="checkbox"/>	ضاعف راتبك	
	Youth & Student Account	<input checked="" type="checkbox"/>	حساب الشباب والطلاب	

4.1 Was Customer Parking Instantly available for the Mystery Shopper?			4.1 هل وجد المتسوق الخلفى موقف سيارة على الفور؟	
3	1. Yes	<input checked="" type="checkbox"/>	1. نعم	3
	2. No	<input type="checkbox"/>	2. كلا	
	i. Specify: _____		حدد: _____	
	ii. Specify time taken to find parking: ____ min.		ب. حدد الوقت اللازم لإيجاد موقف دقيق: _____	
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	3
0	2. No	<input type="checkbox"/>	2. كلا	0
	If 'No', specify "Why / Describe how" the entrance was unclean: _____		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "لماذا/ اوصف كيف" كان المدخل غير نظيف: _____	
b. Was the Entrance Convenient?			ب. هل كان المدخل مناسباً؟	
3	1. Yes	<input checked="" type="checkbox"/>	1. نعم	3
0	2. No	<input type="checkbox"/>	2. كلا	0
	If 'No', please specify "Why" the entrance was inconvenient: _____		إذا كان الجواب "كلا"، حدد "لماذا" لم يكن المدخل مناسباً: _____	
4.3 Cleanliness of Premises			4.3 نظافة المبنى	
Was the branch premises clean?			هل كان مبنى الفرع نظيفاً؟	
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 premises was unclean: _____		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "لماذا/ اوصف كيف" كانت المبانى غير نظيفة: _____	

4.4 Branding Material			4.4 العلامات التجارية		
a. Posters / Branding material present on doors, walls and windows?			أ. هل يوجد منشقات / علامات تجارية على الأبواب، الجدران والنوافذ؟		
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. 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 تقديم 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:		
There were 3 employees on 7 desks including teller.					
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 the entire 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:		
Nobody was putting name tag					

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 الذي 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 type="checkbox"/>	1. نعم	3	
0	2. No	<input type="checkbox"/>	2. كلا	0	
3	3. Not applicable	<input checked="" type="checkbox"/>	3. لا ينطبق	3	
If 'No', please specify "the time at which at which the cooling was not functioning			إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "الوقت الذي لم يعمل فيه المكيف بشكل جيد		
The ATM outside the bank					
4.7 Branch Air-Conditioning			4.7 تكييف الهواء في الفرع		
a. Was the branch air-conditioning fully functional and sufficient?			أ. هل كان التكييف 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" / اوصف كيف لم يكن كاف:		
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" / اوصف كيف لم يكن كاف:		

+		+		+	
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: _____		
d. 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: <u>No any signage</u>		إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية" وأوصف كيف لم تكن كافية: _____		

5.1 Greeting of Customer				5.1 الترحيب بالزبون	
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 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 بأحدى 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. (أو) استفسر الموظف الاول الذي التقى به العميل عن طبيعة الزيارة وساعده/ ساعدها	3	
0	3. No, he / she was not redirected on the basis of his / her needs	<input type="checkbox"/>	3. كلا، لم يتم إعادة التوجيه الى احتياجاته/احتياجاتها	0	
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 كن الموظف شديد اللباقة	3	
b. Did the staff demonstrate "active listening" on customer enquiry?			ب. هل اظهر الموظف "اصغاء ايجابي" 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 ايجابيا	1	
2	• Yes, the staff listened actively	<input type="checkbox"/>	• نعم، لقد اصغى الموظف ايجابيا	2	
3	• Yes, the staff listened very actively	<input type="checkbox"/>	• نعم، لقد اصغى الموظف بكثير من الايجابية	3	

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
1	• Yes, the staff appeared quite / reasonably confident	<input checked="" type="checkbox"/>	• نعم، ظهر الموظف على أنه واثق من نفسه بشكل معتدل
2	• Yes, the staff appeared confident	<input type="checkbox"/>	• نعم، ظهر الموظف على أنه واثق من نفسه
3	• Yes, the staff appeared very confident	<input type="checkbox"/>	• نعم، ظهر الموظف على أنه واثق تماماً من نفسه
d. List the names of staff interacted with:		ث. أذكر أسماء الموظفين الذين تعاملت معهم:	
	• Mr. / Ms. <i>No name tag</i>	1	• الفاضل/الفاضلة
	• Mr. / Ms.	2	• الفاضل/الفاضلة
	• Mr. / Ms.	3	• الفاضل/الفاضلة
	• Mr. / Ms.	4	• الفاضل/الفاضلة

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"، رجاء 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 type="checkbox"/>	1 نعم	3
0	2. No <input checked="" type="checkbox"/>	2 كلا	0
If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك:	
No, I asked everything			
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			
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 checked="" type="checkbox"/>	2 كلا	0
3	Not Applicable	لا ينطبق	3
If 'No', please specify your comments:		إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك:	
The employee was able to answer all my inquiries			

6.2 Product Knowledge and Cross Selling		المعرفة المتعمقة بالمنتج والبيع الإضافي	
a. Overall, was the staff well-informed on Bank Dhofar's product and services?		أ. بشكل عام، هل كان لدى الموظف معلومات معقدة متعمقة بمنتجات وخدمات بنك ظفار؟	
0	• Not at all informed	<input type="checkbox"/>	• ليس لديه معلومات على الإطلاق
1	• Well informed on at least a quarter / a few of the products and services discussed	<input type="checkbox"/>	• يعلم على الأقل عن ربع / القليل من المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
2	• Well informed on at least half of the products and services discussed	<input checked="" type="checkbox"/>	• يعلم على الأقل عن نصف المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
3	• Well informed on at least three-quarters or more of the products and services discussed	<input type="checkbox"/>	• يعلم على الأقل ثلاثة أرباع أو أكثر من المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
b. List the details of the "main purpose of your visit" (as per SECTION B); 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)؛ وقم بتقييم الموظفين على "مستوى المعرفة المتعمق بالمنتجات والخدمات" في هذه المنطقة:	
INT: LIST THE CODE FROM SECTION B. <i>Youth + student account</i>		باحث: قم بكتابة الرمز من القسم ت	
0	• No knowledge at all	<input type="checkbox"/>	• لا يعلم على الإطلاق
1	• Well informed on at least a quarter / a few of the products and services discussed	<input type="checkbox"/>	• يعلم على الأقل عن ربع / القليل من المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
2	• Well informed on at least half of the products and services discussed	<input checked="" type="checkbox"/>	• يعلم على الأقل عن نصف المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
3	• Well informed on at least three quarters or more of the products and services discussed	<input type="checkbox"/>	• يعلم على الأقل ثلاثة أرباع أو أكثر عن المنتجات والخدمات التي تم مناقشتها
c. Did the staff attempt to "cross-sell" other products and services?		ت. هل قام الموظف بمحاولة للقيام بـ "البيع الإضافي" لمنتجات وخدمات أخرى؟	
0	• No cross selling at all	<input checked="" type="checkbox"/>	• لم يتم بعملية البيع الإضافي على الإطلاق
1	• Cross-selling after a lot of prompting	<input type="checkbox"/>	• قام بعملية البيع الإضافي بعد الكثير من الاستفسارات
2	• Cross-selling after a little / some prompting	<input type="checkbox"/>	• قام بعملية البيع الإضافي بعد القليل من الاستفسارات
3	• Immediate cross-selling attempt	<input type="checkbox"/>	• قام بمحاولة البيع الإضافي على الفور
d. Did the staff explain Why Bank Dhofar's products and services possess a "Comparative advantage" relative to competing banks?		ث. هل قام الموظف بشرح لماذا منتجات وخدمات بنك ظفار لديها "الأفضلية النسبية" مقارنة مع البنوك المنافسة؟	
3	1. Yes	<input type="checkbox"/>	1. نعم
0	2. No	<input checked="" type="checkbox"/>	2. كلا
If 'No', please specify your comments: <i>He did not make any comparison</i>		إذا "كلا"، رجاءً قم بإيضاح رأيك:	

H. Additional Comments on Visit (If any):	د. المقترحات الإضافية المتعلقة بالزيارة: (إن وجدت):
- Increase number of staff to reduce the waiting time	

End of the Survey - Thank you very much....

نهاية الاستبيان - شكراً جزيلاً

For Office Use Only		للإستخدام داخل المكتب فقط	
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 اختباره	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			

