

# PROJECT: Money

| SHOPPER CODE | DATA ENTRY |        | EDITING |        |      |        | SR. # |
|--------------|------------|--------|---------|--------|------|--------|-------|
|              | Name       | Number | Name    | Number | Name | Number | 39322 |
|              |            |        |         |        |      |        |       |

المشروع:

| الرقم التسلسلي |       |       | التدقيق | ادخال المعلومات |       | رمز المتسوق |
|----------------|-------|-------|---------|-----------------|-------|-------------|
|                | الرقم | الاسم | الرقم   | الاسم           | الرقم | الاسم       |
|                |       |       |         |                 |       | 13          |

| 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 صحار             |                           |       |       |                    |
|                            | Other Bank:           |                                     | بنك اخر:             |                           |       |       |                    |
| 2a. Branch Name            | Sumail                |                                     | 2. أ. اسم الفرع      |                           |       |       |                    |
| 2b. Branch Area            | Sumail                |                                     | 2. ب. موقع الفرع     |                           |       |       |                    |
| 3. Branch City             | Sumail                |                                     | 3. المدينة           |                           |       |       |                    |
| 4. Branch Region           | Al Dakhliya           |                                     | 4. المنطقة           |                           |       |       |                    |
| 5. Date of Visit           | Day                   | Month                               | Year                 | السنة                     | الشهر | اليوم | 5. يوم الزيارة     |
|                            |                       |                                     |                      | 2013                      | 6     | 3     |                    |
| 6. Start Time of Visit     | Hours                 | Minutes                             | الدقائق              | الساعات                   |       |       | 6. وقت بدأ الزيارة |
|                            |                       |                                     | 35                   | 12                        |       |       |                    |
| 7. Total Duration of Visit | Hours                 | Minutes                             | الدقائق              | الساعات                   |       |       | 7. مدة الزيارة     |
|                            |                       |                                     | 20                   |                           |       |       |                    |

T. D.E - supervised

| B. Purpose of Visit   |                                      | ب- هدف الزيارة                      |                               |
|---|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| 1. Application for a new Product / Service<br>INT: SELECT AS RELEVANT AND/OR SPECIFY DETAILS OF PRODUCT/SERVICE                                 | Opening a Saving or Current Account  | <input type="checkbox"/>            | فتح حساب توفير او حساب جاري   |
|   | 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 type="checkbox"/>            | حساب الشباب والطلاب           |
| 2. General Enquiry relating to a specific Product, Service and/or Facility<br>INT: SELECT AS RELEVANT AND/OR SPECIFY DETAILS OF PRODUCT/SERVICE | Opening a Savings or Current Account | <input type="checkbox"/>            | فتح حساب توفير او حساب جاري   |
|   | 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 checked="" type="checkbox"/> | بطاقات ائتمان                 |
|   | Personal Loan                        | <input type="checkbox"/>            | قرض شخصي                      |
|   | Double your Salary Offer             | <input type="checkbox"/>            | ضاعف راتبك                    |
|   | Youth & Student Account              | <input type="checkbox"/>            | حساب الشباب والطلاب           |
| 3. Complaints / Grievances:<br>INT: SPECIFY THE EXACT NATURE OF COMPLAINT / GRIEVANCE IN THE SPACE PROVIDED                                     | Slow feedback                        | <input type="checkbox"/>            | ردود بطيئة                    |
|   | Request not done                     | <input type="checkbox"/>            | الطلب غير منفذ                |
|   | Wrong information given              | <input type="checkbox"/>            | اعطاء معلومات خاطئة           |
|   | Attitude                             | <input type="checkbox"/>            | طريقة التصرف                  |
|   | Credit Cards                         | <input type="checkbox"/>            | بطاقات الائتمان               |
|   | ATM                                  | <input type="checkbox"/>            | جهاز الصراف الآلي<br>ATM      |
|   | CDM                                  | <input type="checkbox"/>            | جهاز الابداع النقدي<br>CDM    |
|   | Point of Sale (POS)                  | <input type="checkbox"/>            | نقاط البيع                    |
|   | SMS                                  | <input type="checkbox"/>            | خدمة الرسائل القصيرة<br>SMS   |
|   | Fraud                                | <input type="checkbox"/>            | احتيال                        |
|   | Phone Banking                        | <input type="checkbox"/>            | الخدمات المصرفية عبر الهاتف   |
|   | Online Banking                       | <input type="checkbox"/>            | الخدمات المصرفية عبر الانترنت |



| C. Branch Presentation and Customer Facilities                        |   |                                     | ت. مظهر الفرع والتسهيلات المقدمة للزبون  |   |
|---|---|-------------------------------------|--|---|
| 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   | 3 |
|   | 2. No   | <input type="checkbox"/>            | 2. كلا   |   |
|   | i. Specify: _____   |                                     | أ. حدد: _____  |   |
|   | ii. Specify time taken to find parking: ____ min.   |                                     | ب. حد الوقت اللازم لإيجاد موقف _____ دقيقة   |   |
| 4.2 Entrance to Building  |   |                                     | 4.2 الدخول إلى المبنى  |   |
| a. Was the Entrance Clean?  |   |                                     | أ. هل كان المدخل نظيفاً؟   |   |
| 3   | 1. Yes  | <input type="checkbox"/>            | 1. نعم   | 3 |
| 0   | 2. No   | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. كلا   | 0 |
|   | If 'No', specify "Why / Describe how" the entrance was unclean:<br><i>There was no dirt but there were broken tiles at the entrance of the bank</i> |                                     | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "لماذا/ اوصف كيف" كان المدخل غير نظيف:<br>_____            |   |
| 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:<br>_____   |                                     | إذا كان الجواب "كلا"، حدد "لماذا" لم يكن المدخل مناسباً:<br>_____                            |   |
| 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:<br>_____<br>_____  |                                     | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "لماذا/ اوصف كيف" كانت المبنى غير نظيفة:<br>_____<br>_____ |   |

| 4.4 Branding Material  |        |                                     | 4.4 العلامات التجارية  |   |  |
|--|--------|-------------------------------------|--|---|--|
| a. Posters / Branding material present on doors, walls and windows?  |        |                                     | أ. هل يوجد ملصقات / علامات تجارية على الأبواب، الجدران والنوافذ؟   |   |  |
| 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:<br><i>There was no any posters for any service of the Bank</i>                      |        |                                     | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت:<br><i>لا يوجد أي ملصقات لأي خدمة من الخدمات المصرفية</i>                          |   |  |
| 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:<br><i>No any branding materials</i>   |        |                                     | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت:<br><i>لا يوجد أي مواد تجارية حديثة</i>  |   |  |
| c. Branding material up-to-date?   |        |                                     | ت. هل مواد العلامات التجارية حديثة؟  |   |  |
| 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:<br><i>No any branding materials</i>   |        |                                     | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت:<br><i>لا يوجد أي مواد تجارية حديثة</i>  |   |  |
| 4.5 Presentation of Staff  |        |                                     | 4.5 مظهر الموظفين  |   |  |
| a. Were employees present at over 90% of the branch desks and counters?  |        |                                     | أ. هل كان يتواجد أكثر من 90% من موظفي الفرع وراء مكاتبهم ومواقع الخدمة؟  |   |  |
| 3  | 1. Yes | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. نعم   | 3 |  |
| 0  | 2. No  | <input type="checkbox"/>            | 2. كلا   | 0 |  |
| If 'No', please specify "additional comments", if any:<br><i>No any branding materials</i>   |        |                                     | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت:<br><i>لا يوجد أي مواد تجارية حديثة</i>  |   |  |
| 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:<br><i>No any branding materials</i>   |        |                                     | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية"، إن وجدت:<br><i>لا يوجد أي مواد تجارية حديثة</i>  |   |  |
| c. Were all/almost the entire staff wearing name badges?   |        |                                     | ت. هل كان كل / معظم الموظفين يضعون شارات بأسمائهم؟   |   |  |
| 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:<br><i>Some of them only putting name tags (only men)</i> |        |                                     | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد العدد التقريبي للموظفين الذين لا يضعون شارات بأسمائهم:<br><i>بعضهم فقط يضعون شارات بأسمائهم (فقط الرجال)</i> |   |  |

| 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 type="checkbox"/>            | 1. نعم   | 3 |  |
| 0  | 2. No             | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. كلا   | 0 |  |
| If 'No', please specify "Why / Describe how the area was unclean:<br><i>There is no AC in the place and also it is not clean.</i>  |                   |                                     | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "لماذا/ اوصف كيف كان المكان غير نظيف:<br><i>There is no AC in the place and also it is not clean.</i>  |   |  |
| b. Were the ATM and CDM machines functioning?  |                   |                                     | ب. هل كانت أجهزة الصراف الآلي والإيداع النقدي تعمل؟  |   |  |
| 3  | 1. Yes            | <input type="checkbox"/>            | 1. نعم   | 3 |  |
| 0  | 2. No             | <input checked="" 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):<br><i>It was written on the machine (closed for maintenance)</i> |                   |                                     | 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):<br><i>It was written on the machine (closed for maintenance)</i> |   |  |
| 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 cooling was not functioning  |                   |                                     | 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"/ اوصف 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"/ اوصف كيف لم يكن كافٍ:  |   |  |
|  |                   |                                     |  |   |  |



| +  |        | +                                   |        | +   |  |
|--|--------|-------------------------------------|--------|---|--|
| c. Did the customer have sufficient waiting space / seating area?  |        |                                     |        | ت. هل كان للعميل مساحة كافية للانتظار / عدد كافٍ من مقاعد الجلوس؟   |  |
| 3  | 1. Yes | <input type="checkbox"/>            | 1. نعم | 3   |  |
| 0  | 2. No  | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. كلا | 0   |  |
| If 'No', please specify "Additional comments / Describe how it was insufficient:<br><i>The seating area is not enough in case there are more than 5 customers</i>                  |        |                                     |        | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية" /<br>أوصف كيف لم يكن كافٍ:<br><i>المساحة ليست كافية في حالة وجود أكثر من 5 عملاء</i>                       |  |
| 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:<br><i>Because the signages are small and put on the counters of the staff, not displayed well</i> |        |                                     |        | إذا كان الجواب "كلا"، من فضلك حدد "ملاحظات إضافية" / وأوصف<br>كيف لم تكن كافية:<br><i>لأن اللافتات صغيرة وموضوعة على كاونترات الموظفين، ولم توضع بشكل جيد</i> |  |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| D. Greeting and Soft Skills of Staff   |  | ث. الترحيب ومهارات الموظفين   |  |
| 5.1 Greeting of Customer   |  | 5.1 الترحيب بالزبائن  |  |
| a. Was the Mystery Shopper "promptly greeted / acknowledged" on entering the branch?             |  | أ. هل تم الترحيب/التعرف على المتسوق الخفي فور دخوله الى الفرع؟              |  |
| 0  | • No greeting / acknowledgement  | <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 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 type="checkbox"/>  | 1. نعم، لقد قام الموظف بذلك 3  |
| 0  | 2. No, staff did not do this   | <input checked="" 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 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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>   | • كلا، لم يكن الموظف لبق على الإطلاق 0   |
| 1  | • Yes, the staff were quite / reasonably courteous   | <input type="checkbox"/>  | • نعم، لقد تحلى الموظف بلباقة مقبولة/ جيدة 1                                       |
| 2  | • Yes, the staff were courteous  | <input type="checkbox"/>  | • نعم، لقد كان الموظف لبق 2  |
| 3  | • Yes, the staff were very courteous   | <input 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 اجابي 0  |
| 1  | • Yes, the staff listened quite / reasonably actively  | <input type="checkbox"/>  | • نعم، لقد اصغى الموظف بطريقة مقبولة/ جيدة اجابياً 1                               |
| 2  | • Yes, the staff listened actively   | <input checked="" type="checkbox"/>   | • نعم، لقد اصغى الموظف اجابياً 2   |
| 3  | • Yes, the staff listened very actively  | <input type="checkbox"/>  | • نعم، لقد اصغى الموظف بكثير من الاجابية 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. Belarab Saif Al Rashdy                     | 1   | • الفاضل/الفاضلة بلعرب سيف الرشدي                 |
|   | • Mr. / Ms. Basma Al Hanany                            | 2   | • الفاضل/الفاضلة بسمة الحناني                     |
|   | • 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 |  |
|--|-------------------|-------------------------------------|---|--|--|
| 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:   |  |  |
| He wanted till I asked   |                   |                                     |   |  |  |
| 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 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:   |  |  |
| I met the Customer service staff who was not aware of all info, he asked his colleague who was aware of everything   |                   |                                     | 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 "الانتظار من أجل التأكد مرة ثانية عبر النظام / أحد الزملاء"؟ |  |  |
| 3  | 1. Yes            | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. نعم  | 3  |  |
| 0  | 2. No             | <input type="checkbox"/>            | 2. كلا  | 0  |  |
| 3  | Not Applicable    |                                     | لا ينطبق  | 3  |  |
| If 'No', please specify your comments:   |                   |                                     | إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك:   |  |  |
|  |                   |                                     |   |  |  |

| 6.2 Product Knowledge and Cross Selling  |   | 6.2 المعرفة المتعلقة 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 معمقة متعلقة 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 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 checked="" 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 المتعلق بالمنتجات والخدمات" في هذه المنطقة: |  |
| INT: LIST THE CODE FROM SECTION B.   |   | باحث: قم بكتابة الرمز من القسم ت   |  |
|  |   | credit card  |  |
| 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 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 checked="" 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 الإغراءات                         |
| 2  | • Cross-selling after a little / some prompting   | <input type="checkbox"/>   | • قام بعملية البيع الإضافي بعد القليل من الإغراءات                         |
| 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:   |   | إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك:  |  |
| He answered my questions only  |   |  |  |



|  |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
| +  |  | +   |   | + |  |
| e. Did the staff attempt to provide "complete information" on Bank Dhofar's products and services, along with relevant literature? |  | ج. هل قام الموظف بمحاولة لإعطائك "معلومات كاملة" عن منتجات وخدمات بنك ظفار مع الكتيبات ذات الصلة؟     |   |   |  |
| INT: LIST THE CODE FROM SECTION B.   |  | باحث: قم بكتابة الرمز من القسم ت<br><i>Credit Card</i>  |   |   |  |
| 0  | • No information at all  | <input type="checkbox"/>  | • لا معلومات على الإطلاق  | 0 |  |
| 1  | • Information provided on at least a quarter / a few of the products and services discussed      | <input type="checkbox"/>  | • إعطاء على الأقل ربع / القليل من المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تم مناقشتها        | 1 |  |
| 2  | • Information provided on at least half of the products and services discussed                   | <input type="checkbox"/>  | • إعطاء على الأقل نصف المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تم مناقشتها                    | 2 |  |
| 3  | • Information provided on at least three quarters or more of the products and services discussed | <input checked="" type="checkbox"/>   | • إعطاء على الأقل ثلاثة أرباع أو أكثر من المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تم مناقشتها | 3 |  |
| 3  | • Not Applicable   |   | • لا ينطبق  | 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<br><i>Credit Card</i>  |   |   |  |
| 0  | • No information at all  | <input type="checkbox"/>  | • لا معلومات على الإطلاق  | 0 |  |
| 1  | • Information provided on at least a quarter / a few of the products and services discussed      | <input type="checkbox"/>  | • إعطاء على الأقل ربع / القليل من المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تم مناقشتها        | 1 |  |
| 2  | • Information provided on at least half of the products and services discussed                   | <input type="checkbox"/>  | • إعطاء على الأقل نصف المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تم مناقشتها                    | 2 |  |
| 3  | • Information provided on at least three quarters or more of the products and services discussed | <input checked="" type="checkbox"/>   | • إعطاء على الأقل ثلاثة أرباع أو أكثر من المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تم مناقشتها | 3 |  |
| 3  | • Not Applicable   |   | • لا ينطبق  |   |  |
| 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:   |  | إذا "كلا"، رجاء قم بإيضاح رأيك:   |   |   |  |
| <i>The staff did not ask me about my personal info.</i>  |  | <i>الموظف لم يسألني عن معلوماتي الشخصية.</i>  |   |   |  |



| F. Timeless   |  | ح. الوقت  |   |
|---|--|---|---|
| 7.1 Timeless  |  | 7.1 الوقت   |   |
| a. Waiting time on entering the branch, before dealing with the frontline staff:                  |  | أ. وقت الانتظار عند دخول الفرع، وقبل التعامل مع الموظفين الموجودين في الخط الأمامي/ على مواقع الخدمة: |   |
| INT: SPECIFY TIME IN MINUTES:   |  | باحث: حدد الوقت حسب الدقائق:  |   |
| 0   | • Over 15 minutes  | <input type="checkbox"/>  | • أكثر من 15 دقيقة  |
| 1   | • 5-10 minutes   | <input type="checkbox"/>  | • 10-5 دقائق  |
| 2   | • 3-5 minutes  | <input type="checkbox"/>  | • 5-3 دقائق   |
| 3   | • Under 3 minutes  | <input checked="" type="checkbox"/>   | • أقل من ثلاث دقائق   |
| b. Did the customer feel like the queuing system functioned properly?                             |  | ب. هل شعر الزبون بأن نظام الإنتظار في الصف يعمل بشكل صحيح؟  |   |
| 0   | • Queuing system did not function at all                               | <input type="checkbox"/>  | • إن نظام الإنتظار في الصف لا يعمل على الإطلاق              |
| 1   | • Queuing system functioned, but it worked with a few impediments      | <input type="checkbox"/>  | • إن نظام الإنتظار في الصف يعمل ولكن مع بعض العوائق         |
| 2   | • Queuing system functioned and it worked quite easily and efficiently | <input type="checkbox"/>  | • إن نظام الإنتظار في الصف يعمل بسهولة وبشكل فعال إلى حد ما |
| 3   | • Queuing system functioned and it worked very easily and efficiently  | <input type="checkbox"/>  | • إن نظام الإنتظار في الصف يعمل بسهولة تامة وبشكل فعال      |
|   | • Not applicable   | <input checked="" type="checkbox"/>   | • لا ينطبق  |
| c. Time taken for the "purpose of the customer's visit to be fulfilled once reaching the counter: |  | ت. الوقت المتخذ من أجل "تلبية هدف زيارة الزبون عند الوصول إلى مواقع الخدمة":                          |   |
| INT: SPECIFY TIME IN MINUTES:   |  | باحث: حدد الوقت حسب الدقائق:  |   |
|   |  | 2   5   |   |
| 7.2 Product /Services applied for and Turn Around Time  |  | 7.2 المنتج/ خدمات المطلوب الحصول عليها إستناداً إلى الوقت:  |   |
| a. Product / Service / Request 1:   |  | أ. المنتج/ الخدمة/ الطلبية الأولى:  |   |
| INT: MENTION PRODUCT / SERVICE ABOVE AND TIME TAKEN TO PROCESS REQUEST.                           |  | باحث: أذكر المنتج/ الخدمة المذكورة سابقاً مع الوقت المتخذ لإجراء الطلبية.                             |   |
| Nature of request: _____  |  | طبيعة الخدمة: _____   |   |
| Time taken: _____ (days / weeks)  |  | الوقت المتخذ: _____ (الأيام/ الأسابيع)  |   |
| Additional Comments: _____  |  | اقتراحات إضافية: _____  |   |
| b. Product / Service / Request 1:   |  | ب. المنتج/ الخدمة/ الطلبية الأولى:  |   |
| INT: MENTION PRODUCT / SERVICE ABOVE AND TIME TAKEN TO PROCESS REQUEST.                           |  | باحث: أذكر المنتج/ الخدمة المذكورة سابقاً مع الوقت المتخذ لإجراء الطلبية.                             |   |
| Nature of request: _____  |  | طبيعة الخدمة: _____   |   |
| Time taken: _____ (days / weeks)  |  | الوقت المتخذ: _____ (الأيام/ الأسابيع)  |   |
| Additional Comments: _____  |  | اقتراحات إضافية: _____  |   |

|   |  |
|---|--|
| H. Additional Comments on Visit<br>(If any):  | د. المقترحات الإضافية المتعلقة بالزيارة:<br>(ان وجدت): |
| - The customer service staff should be aware of everything<br>- should provide a machine that gives numbers to the customers for their turn |  |

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<br>(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، ومعرفة وعملية البيع الإضافي |                                |                              |
| ح  | الوقت                                    |                                |                              |
| مجموع النقاط   |  |                                |                              |

