PROJECT: Money

SHOPPER CODE	DATA ENTRY		EDITING		
	Name	Number	Name	Number	Name
26					

4 0 7 2 X

رمز المتسوق	ادخال المعلومات		التدقيق		الرقم التسلسلي
	الاسم	الرقم	الاسم	الرقم	

A. Details of Call — أ- تفاصيل المكالمة/الاتصال

1. Name of Bank to which call was made:	Bank Dhofar	☐	بنك ظفار	1. اسم البنك الذي تم الاتصال به:
	Bank Muscat	☐	بنك مسقط	
	National Bank of Oman	☐	البنك الوطني العماني	
	HSBC-OIB	☒	بنك HSBC-OIB	
	Bank Sohar	☐	بنك صحار	
	Other Bank Specify:_____		بنك آخر، (حدد)_____	
2. Call Centre Number	80074722			2. رقم مركز الاتصالات:
3. Date of Call	Date: 0 3 / Month: 1 0 / Year: 2 0 1 3		السنة: 2 0 1 3 / الشهر: / اليوم:	3. يوم الاتصال:
4. Start Time to Call	Hours: 1 1 / Minutes: 3 5		الدقائق: / الساعات:	4. وقت بدء الاتصال:
5. Total Duration Call INT: FROM POINT OF ANSWER BY PHONE BANKING AGENT (PBA), UPTO COMPLETION OF PHONECALL)	Hours: 0 0 / Minutes: 0 7		الدقائق: / الساعات:	5. مجموع وقت الاتصال: باحث: (من لحظة الاجابة من قبل عميل البنك حتى انتهاء المكالمة)
6. Time Slot During which call was made: B INT: SELECT THE RELEVANT TIME-SLOT, ACCEPT SINGLE ANSWER,	06:00-09 am	☐	06:00- 09:00 في الصباح	6. فترة الوقت الذي حصل فيه الاتصال: باحث: اختر فترة الوقت المناسبة التي جرى خلالها الاتصال. اقبل اجابة واحدة
	09:01-12 am	☒	09:01– 12:00 في الصباح	
	12:01noon-03pm	☐	12:01– 03:00 في الظهيرة	
	3:01-6pm	☐	03:01 – 06:00 في المساء الباكر	
	06:01-9pm	☐	06:01 – 09:00 في المساء	
	09:01-1am	☐	09:01 – 01:00 بعد منتصف الليل	
	1:01-5:59am	☐	01:01 – 5:59 في الصباح الباكر	

B. Purpose of Call — ب. هدف الاتصال

1. General Enquiry regarding a specific Product / Service	Product Name: Student account	Query Code _____ INT: (Insert from list)	رمز السؤال): _____ باحث: (ادخل من القائمة)	(اسم المنتج): _____	1- استفسار عام عن منتج/خدمة محدد(ة)
2. Application for a New Product / Service	Product Name: _____	Query Code _____ INT: (Insert from list)	رمز السؤال): _____ باحث: (ادخل من القائمة)	(اسم المنتج): _____	2- طلب للحصول على منتج/خدمة جديد(ة)
3. Complaints / Grievances	Complaint Code (INSERT FROM LIST) _____		رمز الشكوى (ادخل من القائمة): _____		3- شكاوى / تظلم
4. Other	Please Specify Details: _____		(رجاء حدد التفاصيل): _____		1. 4- غيرها

C. Appraisal of Interactive Voice Response (IVR) system:			ت. تقييم نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية (IVR)	
4.1Appraisal of IVR system:			**4.1تقييم نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية**	
1.	How would you rate the IVR system in terms of Ease of navigation & user-friendliness?		1. كيف يمكنك ان تقيم نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية من ناحية سهولة التنقل والاستخدام؟	
0	No, the IVR was **not at all easy to use**	☐	كلا، لم يكن نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية على الاطلاق سهل الاستخدام	0
1	Yes, the IVR was **quite/reasonably easy to use**	☒	نعم، كان نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية الى حد ما/بشكل مقبول سهل الاستخدام	1
2	Yes, the IVR was **easy to use**	☐	نعم، كان نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية سهل الاستخدام	2
3	Yes, the IVR was **very easy to use**	☐	نعم، كان نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية سهل جداً في الاستخدام	3
2.	How would you rate the IVR system in terms of clarity of instructions?		2. كيف يمكنك ان تصنف نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية من ناحية وضوح التعليمات؟	
0	No, the instructions were **not clear at all**	☐	كلا، لم تكن التعليمات واضحة على الاطلاق	0
1	Yes, the instructions were **quite/reasonably clear**	☒	نعم، كانت التعليمات الى حد ما / بشكل مقبول واضحة	1
2	Yes, the instructions were **clear**	☐	نعم، التعليمات كانت واضحة	2
3	Yes, the instructions were **very clear**	☐	نعم، التعليمات كانت واضحة جداً	3

D. Greeting			ث. الترحيب	
5.1 Greeting & Purpose of call			**5.1 الترحيب والغرض من الاتصال**	
1.	Once you selected option '9' on the IVR, ("To speak to a call centre agent, press 9"), how long did it take for you to speak to a PBA? **INT: Specify duration in the space provided**	3 mins (Mention seconds or minutes)	_____ (حدد الثواني أو الدقائق)	1. لدى اختيارك الاحتمال "9" في نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية ، ("للتكلم مع موظف مركز الاتصالات / اضغط 9")، كم من الوقت استغرقت للتحدث مع PBA؟ **باحث: (حد الوقت في المساحة المعطاة)**
INT: Answer this question only if you selected the 'Call back' option via the automated voice service				**باحث: (جاوب على هذا السؤال فقط في حال اختيارك احتمال "معاودة الاتصال" عبر خدمة الصوت الآلي):**
2.	Were you called back by a PBA?			2. هل تمّ اعادة الاتصال بك من قبل PBA؟
3	**Yes**	☐		نعم 3
0	**No**	☐		كلا 0
	If 'no', specify any additional comments here: *Note to interviewers: This is not a mandatory field. Please fill in any additional observations, if relevant. Otherwise, leave blank. This applies to this option for all future questions.			**اذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا: *ملاحظة للباحثين: إن حقل الاجابة هذا ليس الزامياً. رجاء، حدد الملاحظات الاضافية ذات الصلة. والا اترك الاجابة فارغة. هذا ينطبق على كل الخيارات المتعلقة بالاجابات التالية.**
3	**N/A**	☒		**لا ينطبق** 3
3.	On picking up your call, did the PBA wish you, 'Good morning/ afternoon/ evening'?			3. لدى رفعك السماعة، هل قام ال PBAبتمني لك، "صباح الخير/نهارك سعيد/ مساء الخير"؟
3	**Yes**	☒		نعم 3
0	**No**	☐		كلا 0
	If 'no', specify any additional comments here:			**اذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا:**
4.	Did the PBA greet you in the same language you selected through the IVR system?			4. هل رحب بك ال PBA بنفس اللغة التي اخترتها في نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية؟
3	**Yes**	☒		نعم 3
0	**No**	☐		كلا 0
	If 'no', specify any additional comments here:			**اذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا:**

D. Greeting			ث. الترحيب	
5.1 Greeting & Purpose of call			**5.1 الترحيب والغرض من الاتصال**	
5.	Rate the PBA's greeting on his/her level of courteousness:		.5 قيم ترحيب ال PBAوفقا لمستوى اللباقة لديه(ا):	
0	No, the PBA was **not at all courteous**	☐	كلا، لم يكن ال PBA لبق على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA was **quite/reasonably courteous**	☐	نعم، كان ال PBA لبق الى حد ما / بشكل مقبول	1
2	Yes, the PBA was **courteous**	☐	نعم، كان ال **PBA** لبق	2
3	Yes, the PBA was **very courteous**	☒	نعم، كان ال **PBA** لبق جدا	3
6.	Rate the PBA's greeting on his/her clarity & pace of speech:		.6 قيم ترحيب ال PBA وفقا لوضوح كلامه ووتيرته(ا):	
0	No, the PBA **did not speak clearly & steadily**	☐	كلا، لم يتكلم ال **PBA** بوضوح وإعتدال	0
1	Yes, the PBA spoke **quite clearly & steadily**	☐	نعم، يتكلم ال PBAالى حد ما / بشكل مقبول بوضوح وإعتدال	1
2	Yes, the PBA spoke **clearly & steadily**	☐	نعم، تكلم ال PBAبوضوح وإعتدال	2
3	Yes, the PBA spoke **very clearly & steadily**	☒	نعم، تكلم ال PBAبشكل واضح جدا وإعتدال	3
7.	Did the PBA introduce himself/herself by name?		.7 هل عرّف ال BPA عن نفسه(ا) بالاسم؟	
3	**Yes** Amr	☒	نعم	3
0	**No**	☐	كلا	0
	If 'no', specify any additional comments here:		**اذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا:**	
8.	Did the PBA then enquire after the purpose of your call?		.8 هل قام ال BPA من بعد ذلك بالاستفسار عن غرض اتصالك؟	
3	**Yes**	☒	نعم	3
0	**No**	☐	كلا	0
	If 'no', specify any additional comments here:		**اذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا:**	
INT: <Answer this question only if the Mystery Shopper is calling as an existing customer> 9.	Did PBA ask for customer details for the purpose of verification?		**باحث: (جاوب على هذا السؤال فقط في حال كان المتسوق السري يتصل كزبون حقيقي)** .9 هل سأل ال PBAعن التفاصيل المرتبطة بالزبون بغرض التأكد؟	
3	**Yes**	☒	نعم	3
0	**No**	☐	كلا	0
NA	**Not Applicable (N/A)**	☐	**لا ينطبق**	**لا ينطبق**
10.	Did the PBA proceed to listen to (or probe for) the customer's query/grievance/complaint?		.10 هل تابع ال PBA الاستماع (او الاستفسار عن) الى تساؤل/ تظلم/ شكوى الزبون؟	
0	No, the PBA **did not do this at all**	☐	كلا، لم يفعل ذلك ال **PBA** على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA **did this to some extent**	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال **PBA** الى حد ما	1
2	Yes, the PBA **did this**	☒	نعم، لقد فعل ذلك ال **PBA**	2
3	Yes, the PBA **did this a lot**	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال **PBA** تماماً	3

E. Soft Skills & Telephony Skills			ج. المهارات الشخصية ومهارات الاتصالات الهاتفية	
6.1 Hold Procedure			**6.1 اجراءات الانتظار**	
1.	Did the PBA ask, "May I put you on hold briefly, while I get the required information?" prior to putting you on hold?		.1 هل سألك ال PBA "هل يمكنني ان اتركك تنتظر قليلا، في حين اكون قد حصلت على المعلومات المطلوبة؟" قبل وضعك في حالة الانتظار؟	
3	**Yes**	☐	نعم	3
0	**No**	☐	كلا	0

E.	Soft Skills & Telephony Skills		ج. المهارات الشخصية ومهارات الاتصالات الهاتفية	
	If 'no', specify any additional comments here:		اذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا:	
NA	Not Applicable (N/A)	☒	لا ينطبق	لا ينطبق
2.	Did the PBA speak with anybody else prior to placing you on hold?		2. هل تكلم ال PBA مع شخص أخر قبل وضعك في حالة الانتظار؟	
0	Yes	☐	نعم	0
3	No	☒	كلا	3
	If 'no', specify any additional comments here:		اذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا:	
NA	Not Applicable (N/A)	☐	لا ينطبق	لا ينطبق
	INT: Answer this question only if the PBA kept you on hold for over 60 seconds		باحث: (جاوب على هذا السؤال فقط في حال تركك ال PBAتنتظر اكثر من 60 ثانية)	
3.	Did the PBA inform you that he/she needs more time and apologize for the same?		3. هل اعلمك ال PBA انه يريد/تريد المزيد من الوقت واعتذر عن ذلك الامر؟	
3	Yes	☐	نعم	3
0	No	☐	كلا	0
	If 'no', specify any additional comments here:		اذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا:	
NA	Not Applicable (N/A)	☒	لا ينطبق	لا ينطبق
6.2 PBA Attributes			6.2 سمات ال PBA	
1.	Select 'yes' or 'no' based on whether the PBA fulfilled each of these attributes:		1. اختر "نعم" او "كلا" في حال تطابق ال PBA مع كل من هذه السمات:	
1)	**Active listening skills:**		1. مهارات الاستماع النشيط	
0	No, the PBA **did not have this attribute at all**	☐	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA **had this attribute to some extent**	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBAالى حد ما	1
2	Yes, the PBA **had this attribute**	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA **had this attribute a great deal**	☒	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماما	3
2)	**Effective questioning skills:**		2. مهارات الاستجواب الفعال	
0	No, the PBA **did not have this attribute at all**	☐	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA **had this attribute to some extent**	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBAالى حد ما	1
2	Yes, the PBA **had this attribute**	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA **had this attribute a great deal**	☒	نعم، لقد فعل ذلك ال PBAتماما	3
3)	**Confident:**		3. واثق	
0	No, the PBA **did not have this attribute at all**	☐	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA **had this attribute to some extent**	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBAالى حد ما	1
2	Yes, the PBA **had this attribute**	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA **had this attribute a great deal**	☒	نعم، لقد فعل ذلك ال PBAتماما	3
4)	**Professional:**		4. محترف	
0	No, the PBA **did not have this attribute at all**	☐	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA **had this attribute to some extent**	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBAالى حد ما	1
2	Yes, the PBA **had this attribute**	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA **had this attribute a great deal**	☒	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماما	3

E.	Soft Skills & Telephony Skills		ج. المهارات الشخصية ومهارات الاتصالات الهاتفية	
5)	**Friendly:**		**5. ودود**	
0	No, the PBA **did not have this attribute at all**	☐	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA **had this attribute to some extent**	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBAالى حد ما	1
2	Yes, the PBA **had this attribute**	☒	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA **had this attribute a great deal**	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً	3
6)	**Used simple language & phrases:**		**6. استعمل كلمات وجمل بسيطة**	
0	No, the PBA **did not do this at all**	☐	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA **did this to some extent**	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBAالى حد ما	1
2	Yes, the PBA **did this**	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA **did this a lot**	☒	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً	3
7)	**Overall, maintained a positive, friendly & enthusiastic attitude:**		**7. يحافظ على إداء ايجابي بشكل عام، أي إداء ودي وحماسي:**	
0	No, the PBA **did not do this at all**	☐	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA **did this to some extent**	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBAالى حد ما	1
2	Yes, the PBA **did this**	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA **did this a lot**	☒	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً	3

8)	**Used positive language:**		**8. يستعمل لغة ايجابية**	
0	No, the PBA **did not do this at all**	☐	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA **did this to some extent**	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBAالى حد ما	1
2	Yes, the PBA **did this**	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA **did this a lot**	☒	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً	3
9)	**Overall, Was 'Customer Friendly':**		**9. بشكل عام، كان ودوداً مع الزبون:**	
0	No, the PBA **did not do this at all**	☐	كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA **did this to some extent**	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBAالى حد ما	1
2	Yes, the PBA **did this**	☒	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA	2
3	Yes, the PBA **did this a lot**	☐	نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً	3

		Very Poor	Poor	Average	Good	Very Good	ممتاز جدا	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا	
1.	Overall, rate the PBA on:												1. بشكل عام، قيم ال PBA فيما يخص:
A)	Greeting: **INT: Circle a number from 1-5 for each attribute, as relevant**	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☒	5 ☐	4 ☐	3 ☐	2 ☐	1 ☐		أ) الترحيب: **باحث: (ضع دائرة على الرقم المناسب من 1 الى 5 لكل صفة. وفقا لتطبيقها**
B)	Extent of Customer Focus & Friendliness:	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☒	5 ☐	5 ☐	4 ☐	3 ☐	2 ☐	1 ☐		ب) مدى الاهتمام بالزبون والودية:
C)	Soft Skills & Telephony Skills	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☒	5 ☐	4 ☐	3 ☐	2 ☐	1 ☐		ت) المهارات الخفيفة ومهارات التكلم على الهاتف

F. Answer this segment if: A)Application for a new product/service: b) General enquiry relating to a specific product, service and/or facility: c) Other purpose of call	ح. (يتم الاجابة على هذا الجزء في حال كان "III-هدف الاتصال": 1- طلب منتج او خدمة جديدة 2- استفسار عام متعلق بمنتج او خدمة او تسهيل معين. 3- غرض أخر من المكالمة

7.1 Information provided, Product Knowledge & Cross Selling			7.1 المعلومات المقدمة، المعرفة عن المنتج وال بيع الاضافى	
1. PBA provided sufficient detail to the customer, with a clear explanation of the requirements/ eligibility criteria/ documentation needed for this particular product/service.			1. لقد اعطى الPBA معلومات كافية للزبون، مع شرح واضح عن المتطلبات / المعايير المؤهلة / المستندات اللازمة لهذا المنتج/الخدمة تحديداً.	
0	No, the PBA did **not do this at all**	☐	كلا، لم يفعل ال PBAذلك على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA did this **to some extent**	☐	نعم، لقد فعل ال PBA ذلك الى حد ما	1
2	Yes, the PBA did this	☒	نعم، لقد فعل ال PBAذلك	2
3	Yes, the PBA **did this a great deal**	☐	نعم، لقد فعل ال PBAذلك بشكل كبير	3
2. PBA provided a clear and thorough explanation of the steps that shall follow in terms of:			2. لقد قدم ال PBAشرح واضح وشامل عن الخطوات التي يجب ان تتبع من حيث:	
1) Process:			**1) سير العملية :**	
0	No, the PBA did **not do this at all**	☐	كلا، لم يفعل ال PBAذلك على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA did this **to some extent**	☐	نعم، لقد فعل ال PBA ذلك الى حد ما	1
2	Yes, the PBA did this	☒	نعم، لقد فعل ال PBAذلك	2
3	Yes, the PBA **did this a great deal**	☐	نعم، لقد فعل ال PBAذلك بشكل كبير	3
2) Time taken:			**2) الوقت المستغرق:**	
0	No, the PBA did **not do this at all**	☐	كلا، لم يفعل ال PBAذلك على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA did this **to some extent**	☒	نعم، لقد فعل ال PBA ذلك الى حد ما	1
2	Yes, the PBA did this	☐	نعم، لقد فعل ال PBAذلك	2
3	Yes, the PBA **did this a great deal**	☐	نعم، لقد فعل ال PBAذلك بشكل كبير	3
3) Requirements (such as documentation):			**3) متطلبات (مثل المستندات):**	
0	No, the PBA did **not do this at all**	☐	كلا، لم يفعل ال PBAذلك على الاطلاق	0
1	Yes, the PBA did this **to some extent**	☐	نعم، لقد فعل ال PBA ذلك الى حد ما	1
2	Yes, the PBA did this	☐	نعم، لقد فعل ال PBAذلك	2
3	Yes, the PBA **did this a great deal**	☒	نعم، لقد فعل ال PBAذلك بشكل كبير	3
3. The PBA was able to clarify any questions the customer had:			3. لقد كان PBAقادر على توضيح اي من الاسئلة التي طرحها الزبون:	
0	No, the PBA was **unable to do this**	☐	كلا، لم يستطع ال PBAفعل ذلك	0
1	Yes, the PBA was **somewhat able to do this**	☐	نعم، لقد استطاع الPBA فعل ذلك الى حد ما	1
2	Yes, the PBA **was able to do this**	☐	نعم، لقداستطاع ال PBAفعل ذلك	2
3	Yes, the PBA **was very able to do this**	☒	نعم، لقد استطاع ال PBAفعل ذلك بشكل كبير	3
N/A	Not applicable (Interviewers: Choose this option **only if** no questions were posed)	☐	لا ينطبق (للمحاورين: اختر هذا الخيار **فقط في حال لم يتم طرح** الأسئلة)	لا ينطبق
4. The PBA was able to explain the points of differentiation and comparative advantage of the product/service (Versus offerings of local competing banks):			4. لقد استطاع ال PBAان يشرح الصفات التي تميز وتفضل المنتج/ الخدمة (مقابل العروض التي تقدمها البنوك المحلية المنافسة):	
0	No, the PBA was **unable to do this**	☒	كلا، لم يستطع ال PBAفعل ذلك	0

1	Yes, the PBA was **somewhat able to do this**	☐	نعم، لقد استطاع ال PBAفعل ذلك الى حد ما	1
2	Yes, the PBA **was able to do this**	☐	نعم، لقداستطاع ال PBAفعل ذلك	2
3	Yes, the PBA **was very able to do this**	☐	نعم، لقد استطاع ال PBAفعل ذلك بشكل كبير	3
N/A	Not applicable (Interviewers: Choose this option **only if** asking about a specific product/service.	☐	لا ينطبق (الباحثون: اختر هذا الخيار فقط في حال سأل عن منتج/خدمة معينة)	لا ينطبق
5.	Please rate the PBA on each of these attributes:		5. رجاء ، قيم ال PBA وفقا لكل سمة من هذه السمات:	
1)	**Effort to fulfill the purpose for which the call was made:**		**1) بذل الجهد لتحقيق الغرض من وراء الاتصال:**	
0	No, the PBA **did not make this effort/possess this attribute** at all	☐	كلا، لم يقم ال PBA بهذا الجهد / لا يمتلك هذه السمة على الإطلاق	0
1	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute **to some extent**	☐	نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة الى حد ما	1
2	Yes, the PBA **made this effort/possessed this attribute**	☒	نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة	2
3	Yes, the PBA **made this effort/possessed this attribute a great deal**	☐	نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة بشكل كبير	3
2)	**Extent of product/service knowledge:**		**2) مدى المعرفة بالمنتج / الخدمة:**	
0	No, the PBA **did not make this effort/possess this attribute** at all	☐	كلا، لم يقم ال PBA بهذا الجهد / لا يمتلك هذه السمة على الإطلاق	0
1	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute **to some extent**	☐	نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة الى حد ما	1
2	Yes, the PBA **made this effort/possessed this attribute**	☐	نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة	2
3	Yes, the PBA **made this effort/possessed this attribute a great deal**	☒	نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة بشكل كبير	3
3)	**Cross-Selling effort/attempt made:**		**3) الجهد المبذول او المحاولة المبذولة من اجل البيع الاضافي:**	
0	No, the PBA **did not make this effort/possess this attribute** at all	☐	كلا، لم يقم ال PBA بهذا الجهد / لا يمتلك هذه السمة على الإطلاق	0
1	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute **to some extent**	☒	نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة الى حد ما	1
2	Yes, the PBA **made this effort/possessed this attribute**	☐	نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة	2
3	Yes, the PBA **made this effort/possessed this attribute a great deal**	☐	نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة بشكل كبير	3
N/A	Not Applicable (Interviewers: tick this option **only if** cross selling was not possible due to the nature of your inquiry)	☐	لا ينطبق (الباحثون: قم بوضع علامة على هذا الإحتمال فقط في حال لم يكن ال cross selling ممكنا بسبب طبيعة سؤالك)	لا ينطبق
4)	**Provision of adequate explanation in response to questions posed**		**4) تقديم الشرح الوافي ردا على الأسئلة المطروحة**	
0	No, the PBA **did not make this effort/possess this attribute** at all	☐	كلا، لم يقم ال PBA بهذا الجهد / لا يمتلك هذه السمة على الإطلاق	0
1	Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute **to some extent**	☐	نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة الى حد ما	1
2	Yes, the PBA **made this effort/possessed this attribute**	☐	نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة	2
3	Yes, the PBA **made this effort/possessed this attribute a great deal**	☒	نعم، لقد قام ال PBAبهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة بشكل كبير	3
N/A	Not Applicable (Interviewers: tick this option **only if** no further questions were posed)	☐	لا ينطبق (الباحثون: ضع علامة على هذا الخيار فقط في حال لم يكن هناك طرح أسئلة إضافية)	لا ينطبق

2. Overall, rate the PBA on: A) Product knowledge & information/assistance provided: **INT: Circle a number from 1-5 for each attribute, as relevant**	Very Poor	Poor	Average	Good	Very Good	ممتاز جدا	جيد	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا	2. بشكل عام، قيم ال PBA فيما يتعلق بـ: أ) المعرفة بالمنتجات/المعلومات المتعلقة بها والمساعدة التي يقدمها: **باحث: (ضع دائرة على الرقم المناسب من 1 الى 5 لكل صفة ، وفقا لتطابقها)**
	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☒	5 ☐	4 ☐	3 ☐	2 ☐	1 ☐	
B) Cross Selling:	1 ☐	2 ☐	3 ☒	4 ☐	5 ☐	5 ☐	4 ☐	3 ☐	2 ☐	1 ☐	ب) Cross Selling:

(Interviewers: Please skip Part B/Cross Selling, if not applicable. Example: Interviewer posed very basic query about opening a current account and there was no scope/almost no scope for cross selling)

(الباحثون: رجاء لا تطرح القسم ب/Cross Selling، إذا لا ينطبق. مثلا: قام الباحث بطرح سؤال بديهي جدا حول فتح حساب جاري ولم يكن هناك مجال/لم يكن هناك مجال إلى حد ما لـ Cross Selling)

G. Answer this segment if the 'Purpose of Call' was to express customer Complaints/Grievances:			**خ. أجيب على هذا الجزء إذا "الغرض من الاتصال" كان خاص بشكاوي/ تظلمات الزبائن**
8.1 Complaints & Grievances			8.1 **الشكاوى والتظلمات**
1. PBA demonstrated active listening skills when the customer was relaying his/her complaint:			1. أظهر ال PBA مهارات الاستماع النشيط عندما كان الزبون يذكر شكواه/ا :
3 **Yes**	☐		3 نعم
0 **No**	☐		0 كلا
If 'no', specify any additional comments here: _____			**اذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا:** _____
2. PBA made a concerted effort to understand the complaint/grievance:			2. لقد قام ال PBA بجهد كافي لفهم الشكوى/التظلم
3 **Yes**	☐		3 نعم
0 **No**	☐		0 كلا
If 'no', specify any additional comments here: _____			**اذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا:** _____
3. The PBA clearly explained each of the following to the customer: **INT: <Select either yes or no for each of the focus areas>**			3. لقد شرح ال PBA بوضوح كل من التالي للزبون: **باحث: (اختر احدى الحالتين نعم او كلا لكل من النقاط التي تم التركيز عليها)**
1) Complaint Resolution Process:			**1) عملية حل/معالجة الشكوى**
3 **Yes**	☐		3 نعم
0 **No**	☐		0 كلا
If 'no', specify any additional comments here: _____			**اذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا:** _____
2) Time taken for resolution			**2) الوقت المستغرق لحل / معالجة الشكوى**
3 **Yes**	☐		3 نعم
0 **No**	☐		0 كلا
If 'no', specify any additional comments here: _____			**اذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا:** _____
4. The PBA possessed adequate knowledge of the complaint resolution process:			4. لقد كان ال PBA يمتلك المعرفة لعملية حل/معالجة الشكوى:
0 No, the PBA **did not possess any knowledge**	☐		0 كلا، **لا يمتلك ال PBAاي معرفة**
1 Yes, the PBA possessed **a little knowledge**	☐		1 نعم، يمتلك ال PBA**معرفة قليلة**
2 Yes, the PBA **possessed knowledge**	☐		2 نعم، **يمتلك ال PBA معرفة**
3 Yes, the PBA **possessed a great deal of knowledge**	☐		3 نعم، يمتلك ال PBA**قدر كبير من المعرفة**
5. Please rate the PBA on each of these attributes, on a scale of 1-5: **INT: Circle a number from 1-5 for each attribute, as relevant**			5. رجاء، قيم ال PBA وفقاً للسمات التالية على معيار من 1 الى 5: **باحث: (ضع دائرة حول رقم من 1-5 لكل صفة من الصفات التالية وفقاً لتطابقها)**

	Very Poor	Poor	Average	Good	Very Good	ممتاز جدا	ممتاز	جيد جدا	جيد	ضعيف	
1) Overall customer experience for complaint resolution:	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	5 ☐	4 ☐	3 ☐	2 ☐	1 ☐	1)خبرة الموظف في معالجة شكاوى العملاء
2) Extent of PBA knowledge on resolution process:	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	5 ☐	4 ☐	3 ☐	2 ☐	1 ☐	2) مدى معرفة ال PBA ب عملية المعالجة:
3) Effort made to provide full & additional information:	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	5 ☐	4 ☐	3 ☐	2 ☐	1 ☐	3) الجهد المبذول لاعطاء معلومات اضافية وشاملة

H. Call Closing:			د. انهاء الاتصال/المكالمة:	
C)PBA asked if he/she could **offer further assistance to the customer:**			ت)سأل ال PBAما اذا كان / كانت من الممكن تقديم مساعدة اضافية للزبون:	
3	**Yes**	☒	نعم	3
0	**No**	☐	كلا	0
C) PBA **thanked the customer** and said goodbye:			ث)لقد شكر ال PBA الزبون وقال الى اللقاء:	
3	**Yes**	☒	نعم	3
0	**No**	☐	كلا	0
E)The PBA **attempted to acquire follow-up information** from the customer:			ج)حاول ال PBAالحصول على معلومات للمتابعة مع الزبون:	
3	**Yes**	☐	نعم	3
0	**No**	☒	كلا	0

F) Overall, rate the PBA on Call closing: **INT: Circle a number from 1-5 for each attribute, as relevant**	Very Poor	Poor	Average	Good	Very Good	ممتاز جدا	ممتاز	جيد جدا	جيد	ضعيف	ح) بشكل عام، قيم ال PBA على انهاء الاتصال: **باحث: (ضع دائرة على الرقم المناسب من 1 الى 5) وفقاً لتطابقها**
	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☒	5 ☐	4 ☐	3 ☐	2 ☐	1 ☐	

I. TOTAL Branch Score

Section	Parameter Under Evaluation	Total Points Scored in this Area:	Total Points Allocated / Parameter
C	Appraisal of interactive voice response (IVR)		
D	Greeting		
E	Soft skills & Telephony skills		

F	Other questions		
G	Questions related to complaints/ Grievances		
H	Call closing		
	TOTAL SCORE		

ر . مجموع النقاط

القسم	العامل الذي يتم اختباره	مجموع النقاط المسجلة في القسم:	مجموع النقاط المخصصة/ العامل
ت	تقييم الاستجابة الصوتية التفاعلية		
ث	التحية		
ج	المهارات الشخصية و مهارات الاتصالات الهاتفية		
ح	أسئلة اخرى		
خ	اسئلة متعلقة بالشكاوى و التظلمات		
د	انهاء الاتصال		
مجموع النقاط			