

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4 | 1 | 2 | 5 | 4 |
|---|---|---|---|---|

10 = 29

Approved:

PROJECT: Money

| SHOPPER CODE | DATA ENTRY | | EDITING | | SR. # | |
|--------------|------------|--------|---------|--------|-------|--------|
| 34 | Name | Number | Name | Number | Name | Number |

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

| A. Details of Call | | | | أ. تفاصيل المكالمات/الاتصال | | | |
|--|---|-------------------------------------|--------------------------------|--|---------|-------|--|
| 1. Name of Bank to which call was made: | Bank Dhofar | <input type="checkbox"/> | بنك ظفار | 1. اسم البنك الذي تم الاتصال به: | | | |
| | 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 Specify: <u>Al Hilal (Ahli Bank)</u> (حدد) | | | | | | |
| 2. Call Centre Number | | | | 2. رقم مركز الاتصالات: | | | |
| 3. Date of Call | Date | Month | Year | السنة | اليوم | الشهر | 3. يوم الاتصال: |
| 4. Start Time to Call | Hours | Minutes | | 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 | Minutes | | الدقائق | الساعات | | 5. مجموع وقت الاتصال: باحث: (من لحظة الإجابة 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 | <input type="checkbox"/> | 06:00 - 09:00 في الصباح | 6. فترة الوقت الذي حصل فيه الاتصال: باحث: اختر فترة الوقت المناسبة التي جرى خلالها الاتصال. أجب إجابة واحدة | | | |
| | 09:01-12 am | <input checked="" type="checkbox"/> | 12:00 - 09:01 في الصباح | | | | |
| | 12:01noon-03pm | <input type="checkbox"/> | 03:00 - 12:01 في الظهر | | | | |
| | 3:01-6pm | <input type="checkbox"/> | 06:00 - 03:01 في المساء الباكر | | | | |
| | 06:01-9pm | <input type="checkbox"/> | 09:00 - 06:01 في المساء | | | | |
| | 09:01-1am | <input type="checkbox"/> | 01:00 - 09:01 بعد منتصف الليل | | | | |
| | 1:01-5:59am | <input type="checkbox"/> | 5:59 - 01:01 في الصباح الباكر | | | | |

| B. Purpose of Call | | | ب. هدف الاتصال | | |
|---|--------------------------------------|---------------------------------------|--|--|--|
| 1. General Enquiry regarding a specific Product / Service | Product Name: <u>Savings Account</u> | Query Code INT: (Insert from list) | رمز السؤال: باحث: (ادخل من القائمة) | اسم المنتج: 1- استفسار عام عن منتج/خدمة محددة | |
| 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 | |
| 3. Complaints / Grievances | Complaint Code (INSERT FROM LIST) | | رمز الشكوى (ادخل من القائمة): | 3- شكوى / 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) | |
|---|--|---|--|
| 4.1 Appraisal of IVR system: | | 4.1 تقييم 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 <u>not at all easy to use</u> | <input type="checkbox"/> | 0 كلا، لم يكن نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية <u>على الإطلاق سهل الاستخدام</u> |
| 1 | Yes, the IVR was <u>quite/reasonably easy to use</u> | <input type="checkbox"/> | 1 نعم، كان نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية <u>إلى حد ما/بشكل مقبول سهل الاستخدام</u> |
| 2 | Yes, the IVR was <u>easy to use</u> | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 نعم، كان نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية <u>سهل الاستخدام</u> |
| 3 | Yes, the IVR was <u>very easy to use</u> | <input type="checkbox"/> | 3 نعم، كان نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية <u>سهل جداً في الاستخدام</u> |
| 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 <u>not clear at all</u> | <input type="checkbox"/> | 0 كلا، لم تكن التعليمات واضحة <u>على الإطلاق</u> |
| 1 | Yes, the instructions were <u>quite/reasonably clear</u> | <input type="checkbox"/> | 1 نعم، كانت التعليمات <u>إلى حد ما / بشكل مقبول واضحة</u> |
| 2 | Yes, the instructions were <u>clear</u> | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 نعم، التعليمات كانت <u>واضحة</u> |
| 3 | Yes, the instructions were <u>very clear</u> | <input type="checkbox"/> | 3 نعم، التعليمات كانت <u>واضحة جداً</u> |
| 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 | | 20 Sec. (Mention seconds or minutes) | 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: (جواب على هذا السؤال فقط في حال اختيارك احتمال "معاودة الاتصال" عبر خدمة الصوت الآلي): | |
| 2. Were you called back by a PBA? | | 2. هل تم إعادة الاتصال بك من قبل PBA؟ | |
| 3 | Yes | <input type="checkbox"/> | 3 نعم |
| 0 | No | <input type="checkbox"/> | 0 كلا |
| 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. | | إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية هنا: *ملاحظة للباحثين: إن حقل الإجابة هذا ليس إلزامياً. رجاءاً، حدد الملاحظات الإضافية ذات الصلة. وإلا أترك الإجابة فارغة. هذا ينطبق على كل الخيارات المتعلقة بالإجابات التالية. | |
| 3 | N/A | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 لا ينطبق |
| 3. On picking up your call, did the PBA wish you, 'Good morning/ afternoon/ evening'? | | 3. لدى رفعك السماعة، هل قام ال PBA بتمني لك، "صباح الخير/مساء الخير؟" | |
| 3 | Yes | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 نعم |
| 0 | No | <input type="checkbox"/> | 0 كلا |
| If 'no', specify any additional comments here: | | إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 نعم |
| 0 | No | <input type="checkbox"/> | 0 كلا |
| If 'no', specify any additional comments here: | | إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية 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 PBA وفقاً لمستوى اللباقة لديه (1): | |
| 0 | No, the PBA was not at all courteous | <input type="checkbox"/> | 0 كلا، لم يكن ال PBA لبق على الإطلاق |
| 1 | Yes, the PBA was quite/reasonably courteous | <input type="checkbox"/> | 1 نعم، كان ال PBA لبق الى حد ما / بشكل مقبول |
| 2 | Yes, the PBA was courteous | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 نعم، كان ال PBA لبق |
| 3 | Yes, the PBA was very courteous | <input type="checkbox"/> | 3 نعم، كان ال PBA لبق جداً |
| 6. Rate the PBA's greeting on his/her clarity & pace of speech: | | 6. قيم ترحيب ال PBA وفقاً لوضوح كلامه ووتيرته (1): | |
| 0 | No, the PBA did not speak clearly & steadily | <input type="checkbox"/> | 0 كلا، لم يتكلم ال PBA بوضوح وإعتدال |
| 1 | Yes, the PBA spoke quite clearly & steadily | <input type="checkbox"/> | 1 نعم، يتكلم ال PBA الى حد ما / بشكل مقبول بوضوح وإعتدال |
| 2 | Yes, the PBA spoke clearly & steadily | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 نعم، تكلم ال PBA بوضوح وإعتدال |
| 3 | Yes, the PBA spoke very clearly & steadily | <input type="checkbox"/> | 3 نعم، تكلم ال PBA بشكل واضح جداً وإعتدال |
| 7. Did the PBA introduce himself/herself by name? | | 7. هل عرف ال BPA عن نفسه (1) بالاسم؟ | |
| 3 | Yes | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 نعم |
| 0 | No | <input type="checkbox"/> | 0 كلا |
| If 'no', specify any additional comments here: | | إذا "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 | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 نعم |
| 0 | No | <input type="checkbox"/> | 0 كلا |
| If 'no', specify any additional comments here: | | إذا "كلا"، حدد اي تعليقات اضافية هنا: | |
| INT: <Answer this question only if the Mystery Shopper is calling as an existing customer> | | باحث: (جواب على هذا السؤال فقط في حال كان المتسوق السري يتصل كزبون حقيقي) | |
| 9. Did PBA ask for customer details for the purpose of verification? | | 9. هل سأل ال PBA عن التفاصيل المرتبطة بالزبون بغرض التأكد؟ | |
| 3 | Yes | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 نعم |
| 0 | No | <input type="checkbox"/> | 0 كلا |
| NA Not Applicable (N/A) | | 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 | <input type="checkbox"/> | 0 كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق |
| 1 | Yes, the PBA did this to some extent | <input type="checkbox"/> | 1 نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ما |
| 2 | Yes, the PBA did this | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 نعم، لقد فعل ذلك ال PBA |
| 3 | Yes, the PBA did this a lot | <input type="checkbox"/> | 3 نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً |
| 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 سأل ال PBA "هل يمكنني ان اتركك تنتظر قليلاً، في حين اكون قد حصلت على المعلومات المطلوبة؟" قبل وضعك في حالة الانتظار؟ | |
| 3 | Yes | <input type="checkbox"/> | 3 نعم |

| E. Soft Skills & Telephony Skills | | | ج. المهارات الشخصية ومهارات الاتصالات الهاتفية | | |
|---|--|-------------------------------------|---|-------------------------------------|--|
| 0 | No | <input checked="" type="checkbox"/> | 0 | كلا | |
| If 'no', specify any additional comments here: <i>didn't ask the customer before putting on hold</i> | | | إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية هنا: | | |
| NA | Not Applicable (N/A) | <input type="checkbox"/> | 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 آخر قبل وضعك في حالة الانتظار؟ | | |
| 0 | Yes | <input type="checkbox"/> | 0 | نعم | |
| 3 | No | <input type="checkbox"/> | 3 | كلا | |
| If 'no', specify any additional comments here: | | | إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية هنا: | | |
| NA | Not Applicable (N/A) | <input checked="" type="checkbox"/> | لا ينطبق | لا ينطبق | |
| INT: Answer this question only if the PBA kept you on hold for over 60 seconds | | | باحث: (جواب على هذا السؤال فقط في حال تركك ال PBA تنتظر أكثر من 60 ثانية) | | |
| 3. Did the PBA inform you that he/she needs more time and apologize for the same? | | | 3. هل أعلمك ال PBA انه يريد/تريد المزيد من الوقت واعتذر عن ذلك الامر؟ | | |
| 3 | Yes | <input type="checkbox"/> | 3 | نعم | |
| 0 | No | <input type="checkbox"/> | 0 | كلا | |
| If 'no', specify any additional comments here: | | | إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية هنا: | | |
| NA | Not Applicable (N/A) | <input checked="" type="checkbox"/> | 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" أو "كلا" في حال تطابق ال PBA مع كل من هذه السمات: | | |
| 1) Active listening skills: | | | 1. مهارات الاستماع النشط | | |
| 0 | No, the PBA did not have this attribute at all | <input type="checkbox"/> | 0 | كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق | |
| 1 | Yes, the PBA had this attribute to some extent | <input type="checkbox"/> | 1 | نعم، لقد فعل ذلك ال PBA إلى حد ما | |
| 2 | Yes, the PBA had this attribute | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 | نعم، لقد فعل ذلك ال PBA | |
| 3 | Yes, the PBA had this attribute a great deal | <input type="checkbox"/> | 3 | نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً | |
| 2) Effective questioning skills: | | | 2. مهارات الاستجواب الفعال | | |
| 0 | No, the PBA did not have this attribute at all | <input type="checkbox"/> | 0 | كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق | |
| 1 | Yes, the PBA had this attribute to some extent | <input type="checkbox"/> | 1 | نعم، لقد فعل ذلك ال PBA إلى حد ما | |
| 2 | Yes, the PBA had this attribute | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 | نعم، لقد فعل ذلك ال PBA | |
| 3 | Yes, the PBA had this attribute a great deal | <input type="checkbox"/> | 3 | نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً | |
| 3) Confident: | | | 3. واثق | | |
| 0 | No, the PBA did not have this attribute at all | <input type="checkbox"/> | 0 | كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق | |
| 1 | Yes, the PBA had this attribute to some extent | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 | نعم، لقد فعل ذلك ال PBA إلى حد ما | |
| 2 | Yes, the PBA had this attribute | <input type="checkbox"/> | 2 | نعم، لقد فعل ذلك ال PBA | |
| 3 | Yes, the PBA had this attribute a great deal | <input type="checkbox"/> | 3 | نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً | |
| 4) Professional: | | | 4. محترف | | |
| 0 | No, the PBA did not have this attribute at all | <input type="checkbox"/> | 0 | كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق | |
| 1 | Yes, the PBA had this attribute to some extent | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 | نعم، لقد فعل ذلك ال PBA إلى حد ما | |
| 2 | Yes, the PBA had this attribute | <input type="checkbox"/> | 2 | نعم، لقد فعل ذلك ال PBA | |

| E. Soft Skills & Telephony Skills | | | ج. المهارات الشخصية ومهارات الاتصالات الهاتفية | |
|--|--|-------------------------------------|--|---|
| 3 | Yes, the PBA had this attribute a great deal | <input type="checkbox"/> | نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً | 3 |
| 5) Friendly: | | | 5. ودود | |
| 0 | No, the PBA did not have this attribute at all | <input type="checkbox"/> | كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق | 0 |
| 1 | Yes, the PBA had this attribute to some extent | <input checked="" type="checkbox"/> | نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ما | 1 |
| 2 | Yes, the PBA had this attribute | <input type="checkbox"/> | نعم، لقد فعل ذلك ال PBA | 2 |
| 3 | Yes, the PBA had this attribute a great deal | <input type="checkbox"/> | 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 | <input type="checkbox"/> | كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق | 0 |
| 1 | Yes, the PBA did this to some extent | <input type="checkbox"/> | نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ما | 1 |
| 2 | Yes, the PBA did this | <input checked="" type="checkbox"/> | نعم، لقد فعل ذلك ال PBA | 2 |
| 3 | Yes, the PBA did this a lot | <input type="checkbox"/> | 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 | <input type="checkbox"/> | كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق | 0 |
| 1 | Yes, the PBA did this to some extent | <input checked="" type="checkbox"/> | نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ما | 1 |
| 2 | Yes, the PBA did this | <input type="checkbox"/> | نعم، لقد فعل ذلك ال PBA | 2 |
| 3 | Yes, the PBA did this a lot | <input type="checkbox"/> | 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 | <input type="checkbox"/> | كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق | 0 |
| 1 | Yes, the PBA did this to some extent | <input type="checkbox"/> | نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ما | 1 |
| 2 | Yes, the PBA did this | <input checked="" type="checkbox"/> | نعم، لقد فعل ذلك ال PBA | 2 |
| 3 | Yes, the PBA did this a lot | <input type="checkbox"/> | 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 | <input type="checkbox"/> | كلا، لم يفعل ذلك ال PBA على الإطلاق | 0 |
| 1 | Yes, the PBA did this to some extent | <input type="checkbox"/> | نعم، لقد فعل ذلك ال PBA الى حد ما | 1 |
| 2 | Yes, the PBA did this | <input checked="" type="checkbox"/> | نعم، لقد فعل ذلك ال PBA | 2 |
| 3 | Yes, the PBA did this a lot | <input type="checkbox"/> | نعم، لقد فعل ذلك ال PBA تماماً | 3 |

| 1. Overall, rate the PBA on: | | Very Poor | Poor | Average | Good | Very Good | بداً | متوسط | جيد | بداً |
|---|--|--|-------------------------------|-------------------------------|--|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| A) Greeting: INT: Circle a number from 1-5 for each attribute, as relevant | | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input checked="" type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |
| B) Extent of Customer Focus & Friendliness: | | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input checked="" type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |
| C) Soft Skills & Telephony Skills | | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input checked="" type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |
| | | 1. بشكل عام، قيم ال PBA فيما يخص: (أ) الترحيب: باحث: (ضع دائرة على الرقم المناسب من 1 الى 5 لكل صفة، وفقاً لتطبيقها) | | | | | | | | |
| | | (ب) مدى الاهتمام بالزبون والودية: | | | | | | | | |
| | | (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 الإجابة على هذا الجزء في حال كان " -هدف الاتصال": 1- طلب منتج أو خدمة جديدة 2- استفسار عام متعلق بمنتج أو خدمة أو تسهيل معين. 3- غرض آخر من المكالمات | |
| 7.1 Information provided, Product Knowledge & Cross Selling | | 7.1 المعلومات المقدمة، المعرفة عن المنتج وال بيع الاضافي | |
| 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 ال PBA معلومات كافية للزبون، مع شرح واضح عن المتطلبات / المعايير المؤهلة / المستندات اللازمة لهذا المنتج/الخدمة تحديداً. | |
| 0 | No, the PBA did <u>not do this at all</u> | <input type="checkbox"/> | 0 كلا، لم يفعل ال PBA ذلك على الإطلاق |
| 1 | Yes, the PBA did this <u>to some extent</u> | <input type="checkbox"/> | 1 نعم، لقد فعل ال PBA ذلك الى حد ما |
| 2 | Yes, the PBA did this | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 نعم، لقد فعل ال PBA ذلك |
| 3 | Yes, the PBA <u>did this a great deal</u> | <input type="checkbox"/> | 3 نعم، لقد فعل ال PBA ذلك بشكل كبير |
| 2. PBA provided a clear and thorough explanation of the steps that shall follow in terms of: | | 2. لقد قدم ال PBA شرح واضح وشامل عن الخطوات التي يجب ان تتبع من حيث: | |
| 1) Process: | | (1) سير العملية : | |
| 0 | No, the PBA did <u>not do this at all</u> | <input type="checkbox"/> | 0 كلا، لم يفعل ال PBA ذلك على الإطلاق |
| 1 | Yes, the PBA did this <u>to some extent</u> | <input type="checkbox"/> | 1 نعم، لقد فعل ال PBA ذلك الى حد ما |
| 2 | Yes, the PBA did this | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 نعم، لقد فعل ال PBA ذلك |
| 3 | Yes, the PBA <u>did this a great deal</u> | <input type="checkbox"/> | 3 نعم، لقد فعل ال PBA ذلك بشكل كبير |
| 2) Time taken: | | (2) الوقت المستغرق: | |
| 0 | No, the PBA did <u>not do this at all</u> | <input type="checkbox"/> | 0 كلا، لم يفعل ال PBA ذلك على الإطلاق |
| 1 | Yes, the PBA did this <u>to some extent</u> | <input type="checkbox"/> | 1 نعم، لقد فعل ال PBA ذلك الى حد ما |
| 2 | Yes, the PBA did this | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 نعم، لقد فعل ال PBA ذلك |
| 3 | Yes, the PBA <u>did this a great deal</u> | <input type="checkbox"/> | 3 نعم، لقد فعل ال PBA ذلك بشكل كبير |
| 3) Requirements (such as documentation): | | (3) متطلبات (مثل المستندات): | |
| 0 | No, the PBA did <u>not do this at all</u> | <input type="checkbox"/> | 0 كلا، لم يفعل ال PBA ذلك على الإطلاق |
| 1 | Yes, the PBA did this <u>to some extent</u> | <input type="checkbox"/> | 1 نعم، لقد فعل ال PBA ذلك الى حد ما |
| 2 | Yes, the PBA did this | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 نعم، لقد فعل ال PBA ذلك |
| 3 | Yes, the PBA <u>did this a great deal</u> | <input type="checkbox"/> | 3 نعم، لقد فعل ال PBA ذلك بشكل كبير |
| 3. The PBA was able to clarify any questions the customer had: | | 3. لقد كان PBA قادر على توضيح اي من الاسئلة التي طرحها الزبون: | |
| 0 | No, the PBA was <u>unable to do this</u> | <input type="checkbox"/> | 0 كلا، لم يستطع ال PBA فعل ذلك |
| 1 | Yes, the PBA was <u>somewhat able to do this</u> | <input type="checkbox"/> | 1 نعم، لقد استطاع ال PBA فعل ذلك الى حد ما |
| 2 | Yes, the PBA <u>was able to do this</u> | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 نعم، لقد استطاع ال PBA فعل ذلك |
| 3 | Yes, the PBA <u>was very able to do this</u> | <input type="checkbox"/> | 3 نعم، لقد استطاع ال PBA فعل ذلك بشكل كبير |
| N/A | Not applicable (Interviewers: Choose this option only if no | <input type="checkbox"/> | لا ينطبق (الباحثون: اختر هذا الخيار فقط في حال لم يتم طرح الأسئلة) ينطبق |

| | | | |
|-----------------------|---|-------------------------------------|--|
| questions were posed) | | | |
| 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 PBA ان يشرح الصفات التي تميز وتفضل المنتج/ الخدمة (مقابل العروض التي تقدمها البنوك المحلية المنافسة): |
| 0 | No, the PBA was <u>unable to do this</u> | <input type="checkbox"/> | 0 كلا، لم يستطع ال PBA فعل ذلك |
| 1 | Yes, the PBA was <u>somewhat able to do this</u> | <input type="checkbox"/> | 1 نعم، لقد استطاع ال PBA فعل ذلك الى حد ما |
| 2 | Yes, the PBA was <u>able to do this</u> | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 نعم، لقد استطاع ال PBA فعل ذلك |
| 3 | Yes, the PBA was <u>very able to do this</u> | <input type="checkbox"/> | 3 نعم، لقد استطاع ال PBA فعل ذلك بشكل كبير |
| N/A | Not applicable (Interviewers: Choose this option only if asking about a specific product/service.) | <input type="checkbox"/> | لا ينطبق (الباحثون: اختر هذا الخيار فقط في حال سأل عن منتج/خدمة معينة) |
| 5. | Please rate the PBA on each of these attributes: | | 5. رجاء ، قيم ال PBA وفقاً لكل سمة من هذه السمات: |
| 1) | <u>Effort to fulfill the purpose for which the call was made:</u> | | 1) بذل الجهد لتحقيق الغرض من وراء الاتصال: |
| 0 | No, the PBA <u>did not make this effort/possess this attribute</u> at all | <input type="checkbox"/> | 0 كلا، لم يقم ال PBA بهذا الجهد / لا يمتلك هذه السمة على الإطلاق |
| 1 | Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute <u>to some extent</u> | <input type="checkbox"/> | 1 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة الى حد ما |
| 2 | Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this attribute</u> | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة |
| 3 | Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this attribute a great deal</u> | <input type="checkbox"/> | 3 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة بشكل كبير |
| 2) | <u>Extent of product/service knowledge:</u> | | 2) مدى المعرفة بالمنتج / الخدمة: |
| 0 | No, the PBA <u>did not make this effort/possess this attribute</u> at all | <input type="checkbox"/> | 0 كلا، لم يقم ال PBA بهذا الجهد / لا يمتلك هذه السمة على الإطلاق |
| 1 | Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute <u>to some extent</u> | <input type="checkbox"/> | 1 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة الى حد ما |
| 2 | Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this attribute</u> | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة |
| 3 | Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this attribute a great deal</u> | <input type="checkbox"/> | 3 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة بشكل كبير |
| 3) | <u>Cross-Selling effort/attempt made:</u> | | 3) الجهد المبذول او المحاولة المبذولة من اجل البيع الاضافي: |
| 0 | No, the PBA <u>did not make this effort/possess this attribute</u> at all | <input type="checkbox"/> | 0 كلا، لم يقم ال PBA بهذا الجهد / لا يمتلك هذه السمة على الإطلاق |
| 1 | Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute <u>to some extent</u> | <input type="checkbox"/> | 1 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة الى حد ما |
| 2 | Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this attribute</u> | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة |
| 3 | Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this attribute a great deal</u> | <input type="checkbox"/> | 3 نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة بشكل كبير |
| N/A | Not Applicable (Interviewers: tick this option only if cross selling was not possible due to the nature of your inquiry) | <input type="checkbox"/> | لا ينطبق (الباحثون: قم بوضع علامة على هذا الاحتمال فقط في حال لم يكن ال cross selling ممكناً بسبب طبيعة سؤالك) |
| 4) | <u>Provision of adequate explanation in response to questions posed</u> | | 4) تقديم الشرح الوافي ردا على الأسئلة المطروحة |
| 0 | No, the PBA <u>did not make this effort/possess this attribute</u> at all | <input checked="" type="checkbox"/> | 0 كلا، لم يقم ال PBA بهذا الجهد / لا يمتلك هذه السمة على الإطلاق |

| | | | | |
|-----|--|--------------------------|----------|--|
| 1 | Yes, the PBA made this effort/possessed this attribute <u>to some extent</u> | <input type="checkbox"/> | 1 | نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة الى حد ما |
| 2 | Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this attribute</u> | <input type="checkbox"/> | 2 | نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة |
| 3 | Yes, the PBA <u>made this effort/possessed this attribute a great deal</u> | <input type="checkbox"/> | 3 | نعم، لقد قام ال PBA بهذا الجهد / هو يمتلك هذه السمة بشكل كبير |
| N/A | Not Applicable (Interviewers: tick this option only if no further questions were posed) | <input type="checkbox"/> | لا ينطبق | لا ينطبق (الباحثون: ضع علامة على هذا الخيار فقط في حال لم يكن هناك طرح أسئلة إضافية) |

| | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| 2. Overall, rate the PBA on: | Very Poor | Poor | Average | Good | Very Good | لا بأس | بأس | متوسط | جيد | بأس | بشكل عام، قيم ال PBA فيما يتعلق |
| A) Product knowledge & information/assistance provided: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | المعرفة بالمنتجات/المعلومات المتعلقة بها والمساعدة التي يقدمها: |
| INT: Circle a number from 1-5 for each attribute, as relevant | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | باحث: (ضع دائرة على الرقم المناسب من 1 الى 5 لكل صفة، وفقاً لتطبيقها) |
| B) Cross Selling: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | ب) Cross Selling: |
| | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

(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. مثلاً: قام الباحث بطرح سؤال بدوي جداً حول فتح حساب جاري ولم يكن هناك مجال/لم يكن هناك مجال إلى حد ما لل Cross Selling)

| | | |
|--|--------------------------|---|
| G. Answer this segment if the 'Purpose of Call' was to express customer Complaints/Grievances: | | خ. أجب 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 النشط عندما كان الزبون يذكر شكواه/ا: |
| 3 Yes | <input type="checkbox"/> | 3 نعم |
| 0 No | <input type="checkbox"/> | 0 كلا |
| If 'no', specify any additional comments here: | | إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية هنا: |
| 2. PBA made a concerted effort to understand the complaint/grievance: | | 2. لقد قام ال PBA بجهد كافى لفهم الشكوى/التظلم |
| 3 Yes | <input type="checkbox"/> | 3 نعم |
| 0 No | <input type="checkbox"/> | 0 كلا |
| If 'no', specify any additional comments here: | | إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية هنا: |
| 3. The PBA clearly explained each of the following to the customer: | | 3. لقد شرح ال PBA بوضوح كل من التالي للزبون: |
| INT: <Select either yes or no for each of the focus areas> | | 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 | <input type="checkbox"/> | 3 نعم |
| 0 No | <input type="checkbox"/> | 0 كلا |
| If 'no', specify any additional comments here: | | إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية هنا: |
| 2) Time taken for resolution | | 2) الوقت المستغرق لحل / معالجة الشكوى |
| 3 Yes | <input type="checkbox"/> | 3 نعم |

| | | | | |
|--|----|--------------------------|---------------------------------------|---|
| 0 | No | <input type="checkbox"/> | كلا | 0 |
| If 'no', specify any additional comments here: | | | إذا "كلا"، حدد أي تعليقات إضافية 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 <u>did not</u> possess any knowledge | <input type="checkbox"/> | 0 | كلا، لا يمتلك ال PBA أي معرفة |
| 1 | Yes, the PBA possessed <u>a little</u> knowledge | <input type="checkbox"/> | 1 | نعم، يمتلك ال PBA معرفة قليلة |
| 2 | Yes, the PBA <u>possessed</u> knowledge | <input type="checkbox"/> | 2 | نعم، يمتلك ال PBA معرفة |
| 3 | Yes, the PBA <u>possessed a great deal of</u> knowledge | <input type="checkbox"/> | 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: | | | | | | 5. رجاء، قيم ال PBA وفقاً للسلمات التالية على معيار من 1 إلى 5: | | | | | |
| INT: Circle a number from 1-5 for each attribute, as relevant | | | | | | باحث: (ضع دائرة حول رقم من 1-5 لكل صفة من الصفات التالية وفقاً لتطابقها) | | | | | |
| | Very Poor | Poor | Average | Good | Very Good | أبداً | قليل | متوسط | كثير | أبداً | |
| 1) Overall customer experience for complaint resolution: | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 1 <input type="checkbox"/> | 1) خبرة الموظف في معالجة شكاوى العملاء |
| 2) Extent of PBA knowledge on resolution process: | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 1 <input type="checkbox"/> | 2) مدى معرفة ال PBA ب عملية المعالجة: |
| 3) Effort made to provide full & additional information: | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 1 <input type="checkbox"/> | 3) الجهد المبذول لاعطاء معلومات إضافية وشاملة |

| | | | | | |
|---|-----|-------------------------------------|---|-----|--|
| H. Call Closing: | | | د. انتهاء الاتصال/المكالمة: | | |
| C) PBA asked if he/she could <u>offer further assistance to the customer</u> : | | | ت) سأل ال PBA ما إذا كان / كانت من الممكن تقديم مساعدة إضافية للزبون: | | |
| 3 | Yes | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 | نعم | |
| 0 | No | <input type="checkbox"/> | 0 | كلا | |
| C) PBA <u>thanked the customer</u> and said goodbye: | | | ث) لقد شكر ال PBA الزبون وقال إلى اللقاء: | | |
| 3 | Yes | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 | نعم | |
| 0 | No | <input type="checkbox"/> | 0 | كلا | |
| E) The PBA <u>attempted to acquire follow-up information</u> from the customer: | | | ج) حاول ال PBA الحصول على معلومات للمتابعة مع الزبون: | | |
| 3 | Yes | <input type="checkbox"/> | 3 | نعم | |
| 0 | No | <input checked="" type="checkbox"/> | 0 | كلا | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------------|-------------------------------|--|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|-------------------------------|-------------------------------|---|
| F) Overall, rate the PBA on Call closing: | Very Poor | Poor | Average | Good | Very Good | أبداً | قليل | متوسط | كثير | أبداً | |
| INT: Circle a number from 1-5 for each attribute, as relevant | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 1 <input type="checkbox"/> | خ) بشكل عام، قيم ال PBA على انتهاء الاتصال: باحث: (ضع دائرة على الرقم المناسب من 1 إلى 5) وفقاً لتطابقها |

For Office Use Only

للإستخدام داخل المكتب فقط

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 اختياره | 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 أخرى | | |
| خ | اسئلة متعلقة بالشكاوى و التظلمات | | |
| د | انهاء الاتصال | | |
| مجموع النقاط | | | |