**Annex 1.** Mystery Shopping Checklist [Evaluation Form]

Branch Name\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Visit Date:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Hour\_\_\_\_\_\_\_\_ Mystery Shoper’s Name\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Sign\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Parameters** | **SN** | **Criteria** | **Scoring** | | | | | **Remark** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  |
| V. Poor | Poor | Acceptable | Good | V. Good |
| **Ambiance (8)** | 1 | Floor condition |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Shutters condition (If available only) |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Window condition (If available only) |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Counter condition |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Conditions of guest chairs |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Dressing code of all branch staffs |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Light box condition |  |  |  |  |  |  |
| 7 | ATM visibility **[If ATM is available only)** |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Is the branch’s front wall side covered with sticker?(If glass) | **Yes\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | |
| **Customer Handling (8)** | 9 | Welcoming approach (Greeting, Smiling etc…) |  |  |  |  |  |  |
| 10 | Ability to communicate clearly |  |  |  |  |  |  |
| 11 | Courtesy to customer /customer handling**/ Use the scenarios attached on 1.1-1.3-** **4.1-4.3,** |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Speed of transaction (withdrawal & deposit**)-Use scenario attached on 1.4** |  |  |  |  |  |  |
| 13 | Waiting time**)-Use scenario attached on 1.4** |  |  |  |  |  |  |
| 14 | Attentiveness |  |  |  |  |  |  |
| 15 | Helpfulness **Use to scenario attached on 1.1** |  |  |  |  |  |  |
| 16 | Patience - **Use scenario attached on 1.2-1.3** |  |  |  |  |  |  |
| **Product Knowledge & Service Promotion (6)** | 17 | Product Knowledge**- Use scenario attached on 3.1.1 - 3.1.4** |  |  |  |  |  |  |
| 18 | Availability of dedicated IFB window **(only for Non-IFB branches)** | **Yes\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | |
| 19 | Knowledge about Contact center call no-**995** | **Yes\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | |
| 20 | Cross selling effort of the staff (ATM, Mobile Banking & Online banking etc...) |  |  |  |  |  |  |
| 21 | Availability of promotional material (brochure leaflets) |  |  |  |  |  |  |
| 22 | Availability of money transfer agents signs (MTOs) **Use scenario attached on 3.2.** |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Other issues observed (you can use the back page for writing) |  | | | | | |

**Annex 2.** **Ghost Customer Scenario**

**የደንበኞች አገልግሎት የትህትና እና የመስተንግዶ ብቃት ለመለካት**

**ክፍል 1 የወጪ አገልግሎት በመጠየቅ**

* 1. ወጪ ፈልጌ ነው:: - የሂሳብ ቁጥር ሲጠየቅ አልያዝኩትም አይተህ ንገረኝ ፣ ሂሳብ የተከፈተበት ቦታ ቢጠየቅ አላስታውሰውም (የግምገማ ቅጽ **ተ.ቁ.16** ለመመዘን እንደ ግብዓት የሚያገለግል)
  2. ቀልጣፋ ካልሆነ-በጣም ቀርፋፋ ነህ ቀልጣፋ መስተንግዶ የለህም(በጣም እቸኩላለሁ ቶሎ ስጠኝ) (የግምገማ ቅጽ **ተ.ቁ. 12** ለመመዘን እንደ ግብዓት የሚያገለግል)
  3. ይሄን የብር ኖት አልፈልገውም አልወስድም ቀይረው በቃ (አሮጌ ብር ከሆነ) (የግምገማ ቅጽ **ተ.ቁ. 16** ለመመዘን እንደ ግብዓት የሚያገለግል)
  4. ለ **Speed of transaction** ከዚህ በታች ያለውን መስፈርት (Rating) ተጠቀሙ፡፡ ለ **Waiting time** –use your own judgment

**1-2 ደቂቃ**-በጣም ጥሩ **2:01- 3 ደቂቃ-** **ጥሩ 3:01-4 ደቂቃ**-አማካይ **ከ4:01-5 ደቂቃ**-ደካማ **ከ5 ደቂቃ በላይ-** በጣም ደካማ

**ክፍል 2 ፣ በማንኛውም አገልግሎት**

* 1. ምንድነው እንደዚህ ዓይነት አለባበስ ባንኩ ደሞዝ አይከፍልህም እንዴ(የግምገማ **ቅጽ ተ.ቁ.5** ለመመዘን እንደግብዓት የሚያገለግል)
  2. ወንበራችሁ በጣም ቆሻሻ ነው ከባንኩ አይጠበቅም ቀይሩት እንጂ አንተ ዝም ትላለህ እንዴ (የግምገማ ቅጽ **ተ.ቁ. 4** ለመመዘን እንደ ግብዓት የሚያገለግል)
  3. ብዙ ቅሬታ አለኝ ቅሬታዬን የማቀርብበት የደንበኞች አገልግሎት ማዕከል ስልክ ቁጥር ስጠኝ( ቅጽ **ተ.ቁ. 19** ለመመዘን እንደ ግብዓት የሚያገለግል)
  4. በአገልግሎቱ ደስተኛ ከሆኑ -በአገልግሎትህ ደስ ብሎኛል አስተያየት የማቀርብበት የደንበኞች አገልግሎት ማዕከል ስልክ ቁጥር ስጠኝ (የግምገማ ቅጽ **ተ.ቁ. 19** የሚያገለግል)

**ክፍል 3 ፣ የአገልግሎት መረጃ መስጠት ብቃት** - (የግምገማ ቅጽ **ተ.ቁ. 17** ለመመዘን እንደ ግብዓት የሚያገለግል)

* 1. ያሉትን የሂሳብ አይነቶች አስረዳኝ የሚሆነኝ የቱ ነው
     1. ለልጄ ?
     2. ለሴቶች (ለእናቴ/ለእህቴ)?
     3. ሌላ ምን አማራጮች አሉ?
     4. ሕብረት ባንክ በቴክኖሎጂ ቀዳሚ ነው ይባላል፣ ምን ምን አገልግሎት አላችሁ ኤ.ቲ.ኤም እና ኦንላይን አገልግሎታችሁ ምን የተለየ ነገር አላችሁ?
  2. የገንዘብ አስተላላፊ ድርጅቶች /MTO ማስታወቂያ (በአሁኑም ሆነ በቀድሞው ብራንድ የ MTO ማስታወቂያ ዝርዝር መታየት አለበት

Western Union Money Grham Xpress Money KAAH Trans- fast World remit Dahabshill Upesi Lari exchange Ria

**8-10**-በጣም ጥሩ **6-7--** ጥሩ -**5**-አማካይ **3**-**4**---ደካማ ከ**3** በታች በጣም ደካማ

**ክፍል 4 - የጥበቃ አገልግሎትን የትህትና እና የመስተንግዶ ብቃት ለመለካት** (የግምገማ ቅጽ **ተ.ቁ. 11** ለመመዘን እንደ ግብዓት የሚያገለግል)

* 1. ለምንድነው ሰላም የማትለኝ - ሰላምታ ካልተሰጠ
  2. ለምንድነው በስነ-ስርዓት የማትፈችሸኝ - ፍተሻ ከገጠመ እና በደንብ ካልፈተሸ
  3. ለምን አልፈተሽከኝም - ፍተሻ ካላጋጠመ

**ማሳሰቢያ**

* የ ’Mystery shopping’ ዓላማ የባንካችንን የደንበኞች አገልግሎት ማሻሻል መሆኑ መታወቅ አለበት
* ዝቅተኛ Score (Poor & V. Poor) ሲሰጥ ምክንያቱ እንደ **“Remark”** ላይ መቀመጥ አለበት
* በልዩ ሁኔታ ሊታዩ ይገባል የምትሏቸውን ችግሮች **በሞባይል ፎቶ** በማንሳት መረጃ ማያያዝ ይገባል
* Mystery shopping’ በተጠቀሰው ቀነ ገደብ በሚገባ እና በሚነበብ **ጽሁፍ ከApril 28-May 10, 2023 ባሉት 12 ቀናቶች ውስጥ ሪፖርቱ** ተሞልቶ እስከ **May 13/2023** ቀን ለደንበኞች ተሞክሮ ቢሮ መላክ አለበት
* የሚሰጡ ውጤቶችና ሪማርኮች የሚጣረሱ መሆን የለባቸውም **ለምሳሌ** ከ1-2 (Poor & V.Poor) ውጤት ሰጥቶ ጥሩ ነው የሚል ‘Remark’ ማስቀመጥ
* ሲስተም የለም ወይም ሌላ ምክንያት ሰጥቶ Mystery shopping ሳያካሄዱ መቅረት አይገባም
* የሚካሄደውን Mystery shopping የተመለከተ መረጃ ለቅርንጫፎች መስጠት አይገባም
* ቅርንጫፋ ላይ ATM ከሌለ ውጤት አይሞላም …./NA/ ተብሎ ይታለፋል
* ሪፖርቱ ለማኔጅመንት እና ለዋና ስራ አስፈፃሚ የሚቀርብ በመሆኑ አስፈላጊውን ትኩረት መስጠት ይገባል
* ’Mystery shopping’’ ሲያደርጉ ማንነትዎ እና የሂደቱ ሚስጥር የተጠበቀ ይሁን!
* ከላይ የተጠቀሱትን የአገልግሎት መለኪያ ሲጠቀሙ በአጠቃላይ ሌሎች ደንበኞችም እንዴት እንደሚስተናገዱ መመልከትዎን አይዘንጉ!
* የmystery shopping” ትግበራ ጊዜ **ከ April 28 - May 12,2023** ነው፡፡
* ሪፖርት ማስረከቢያ ቀን **May 13, 2023** ነው፡፡

**ከ Mystery shopping ጋር በተያየዘ መረጃ ከፈለጉ ወይ. ሀረግ ታዬን /አቶ ፀጋዬ በለጠን ያነጋግሩ**

**Office No. 011-4-70 -51 -13**

**Outlook - Haregt@hibretbank.com.et**

**Office No. 011-4-70 -57 -99**

**Outlook - TsegayeB@hibretbank.com.et**