

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

 امارات Emarat / ابيكو/ابنوك Eppco / Enoc / ادنوك Adnoc

| SHOPPER CODE | | DATA ENTRY | | EDITING | | CSA | | SR. # | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Name | Number | Name | Number | Name | Number | | | | | | | | | | | | | |
| 1057 | | Amman | 5051 | Joy | | | | | | | | | | | | | | |
| Gender | | Height | | Built | | Spectacles | | Beard | | Mustache | | Ethnic Groups | | | | | | |
| M | F | T | M | S | T | M | F | Yes | No | Yes | No | Yes | No | Indian | Pakistani | Filipino | Expat. Arabs | Others: |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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"/> |
| EMIRATE | Western Region | Abu Dhabi | Dubai | Sharjah | Al Ain | Umm Al Quwain | Ajman | Ras Al Khaimah | Fujairah | | | | | | | | | |
| | <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"/> | | | | | | | | | |
| SITE ID | | Month | | Date | | Amount (Dhs) | | # of staff | | Time In | | Time out | | | | | | |
| 7 | 5 | 8 | 0 | 6 | 0 | 2 | 1 | 5 | 0 | 1 | 17:23 | 17:30 | | | | | | |
| TIME OF VISIT | 07:00-10:00 | 10:01-13:00 | 13:01-17:00 | 17:01-20:00 | 20:01-24:00 | DAY OF VISIT | Saturday | Sunday | Monday | Tuesday | Wednesday | Thursday | Friday | | | | | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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"/> | <input type="checkbox"/> | | | | |

1. INTERIOR

1. جاذبية المنطقة الداخلية:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|--|---|---|
| 2 | 1. Were the automatic doors closed and the door and side glass push / pull bars or handle thresholds working in good order? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 2 هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والباب ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟ |
| 3 | 2a. Were doors and windows free of fingerprints? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 2a هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟ |
| | 2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 2b هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من اللطخ، البقع والخطوط؟ |
| | 2c. Were doors and windows clean without a hazy film (condensation due to climate or temperature may be present) | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 2c هل كانت الأبواب والنوافذ نظيفة بدون تكاثف البخار عليها (تكاثف ضبابي بسبب الطقس أو الحرارة) |
| 2 | 3a. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board faded? | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 3a هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو غير واضحة، باهتة وقديمة؟ |
| | 3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes' | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 3b هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو فيها بعض التشققات؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح |
| | 3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged? | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 3c هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو ملطخة؟ |
| 5 | 4a. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers clean? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 5a هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| | 4b. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers neat and well stacked? (Should be uncluttered and without excessive amounts of products) | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 5b هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) مرتبة أي غير مكسدة (لا يجب أن تكون المنتجات والمواد متراكمة، كما أنه لا يجب أن يكون هناك كمية زائدة منها). |

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|--|---|--|
| 5 | 5. Was there any smell of rotten stuff? | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 5 .5 هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟ |
| 3 | 6. Were there any flies visible in the store or in the eating area? | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 3 .6 هل كان هناك أي نوع من الحشرات الطائرة (الذباب) في المحل؟ |
| 2 | 7. Were Lights and light fixtures functioning properly and unbroken including ones on menu boards? (Specify location in comments) require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 2 .7 هل كانت الأضواء والأماكن المثبتة فيها تعمل بصورة جيدة وغير مكسورة بما في ذلك أضواء لوحات قائمة الطعام؟ (حدد الموقع في التصريحات) إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| 6 | 8. Was the expiry date mentioned on perishable food items (sandwiches, breads, cakes, salads etc...) within the validity period? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 6 .8 هل كان تاريخ الإنتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ..) |
| 2 | 9. Were tables and chairs well maintained and unbroken? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 2 .9 هل كانت الطاولات والكراسي بحالة جيدة وغير مكسورة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| 2 | 10. Was the temperature reasonably comfortable? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 2 .10 هل كانت درجة الحرارة مناسبة/ مريحة بشكل معقول؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| 2 | 11. Were door mats in good condition? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 2 .11 هل كانت ماسحات الأرضيات بحالة جيدة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| 2 | 12. Were lights turned on at dusk or sunset and during bad weather? | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | 2 .12 هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجو الماطر؟ |
| 3 | 13. Were trash / Grease containers clean and dumpster Lids closed? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 3 .13 هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون نظيفة وأغطية سلات القمامة مغلقة؟ |

2. GREETINGS

2. التحيات/ الترحيبات:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|---|---|---|
| 6 | 14. Were you greeted with a smile when you entered the store? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 6 .14 هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟ |
| 3 | 15. Did they request customers to quit smoking? | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | 3 .15 هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟ |
| 6 | 16. Did he thank you as you were leaving? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 6 .16 هل قام الموظف/الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟ |

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|---|---|--|
| 5 | 17. Was the staff presentable and well groomed? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 17 هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ بكامل أناقتهم؟ 5 |
| 4 | 18. Was he / she able to communicate to customer? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 18 هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ 4 |
| 3 | 19. Was the staff wearing visible nametag? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 19 هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟ 3 |
| 5 | 20. Was staff courteous / friendly? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 20 هل كان الموظف لبقين وودودين/لطفاء؟ 5 |

4. SERVICE

4. الخدمة:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|---|--|--|
| 3 | 21. Were the items and ingredients you ordered available for purchase? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 21 هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 3 |
| 6 | 22. Did the staff scan all the purchased items? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 22 هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 6 |
| 4 | 23. Did the staff place food and nonfood item in a separate carry bags? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 23 هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟ 4 |
| 5 | 24. Were you charged the correct amount? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 24 هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 5 |
| 6 | 25. Were you offered a receipt voluntarily? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 25 هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟ 6 |
| 5 | 26. Were you given the correct change? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 26 هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 5 |

+

4

+

+

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| % | النقاط المسجلة ACTUAL SCORE | الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM | Evaluation: | التقييم: |
|---|--------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|---------------------------|
| | | | Inviting Interior | 1 جاذبية المنطقة الداخلية |
| | | | Greetings | 2 التحيات / الترحيبات |
| | | | Appearance and Behavior of Staff | 3 مظهر الموظفين وسلوكهم |
| | | | Service | 4 الخدمة |
| | | | TOTAL | المجموع |

+

4

+

SERIAL NO.

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| | | 2 | 3 | X |
|--|--|---|---|---|

MUSAFFAH Ind. City S/S - 758
Mussafah Ind. City
ADNOC DISTRIBUTION
ABU DHABI

| DESCRIPTION | QTY | PRICE | TOTAL |
|----------------|------|-------|-------|
| Digestive 400g | 1.00 | 11.25 | 11.25 |
| Full Crm Milk | 1.00 | 3.75 | 3.75 |
| TOTAL | | | 15.00 |
| CASH PAYMENT | | | 15.00 |

You were served by Operator 2
DATE 02/06/2012 17:29 T2 S3 02 7185

Thanks for Shopping

