

PROJECT : ELARA (Car Wash- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Car Wash

Pan Arab Research Center

☐ إمارات Emarat / ☐ إيكو/إنوك Eppco / Enoc / ☒ أدنوك Adnoc

| SHOPPER CODE | | DATA ENTRY | | | | EDITING | | | | CSA | | | | SR. # | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|-------------------------------------|--|
| 112 | | Name | | Number | | Name | | Number | | Name | | Number | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | DREYON | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 vehicles | | # of staff | | Time In | | Time out | | | | | | | | | | | | | |
| 766 | | 09 | | 14 | | 30 | | 03 | | 05 | | 15:18 | | 15:41 | | | | | | | | | | | | | |
| 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 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"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقترب والنظافة:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|---|---|--|
| | 1. Was there proper sign to the Car Wash bay? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 1. هل كانت هناك لافتة واضحة للدلالة على منطقة غسل السيارات؟ |
| 4 | 2. Was the Car Wash area clean and tidy? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 2. هل كانت منطقة غسل السيارات نظيفة ومرتببة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|--|--|--|
| 5 | 3. Was there any delay in approaching customers? require comment when marked 'Yes' | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 3. هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح |
| 5 | 4. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 4. هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟ إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟ |
| 5 | 5a. Did the attendant check whether your car has a sunroof? 5b. Did the attendant politely declined automatic car wash if it has a sunroof? | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 5a. هل تحقق الموظف فيما إذا كانت سيارتك مزودة بفتحة سقف 5b. هل عرض الموظف إجراء الغسيل الآلي للسيارة في حال كان لديها فتحة في السقف؟ |
| 6 | 6. Did the attendant inform you about the price of car wash? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 6. هل أطلعك الموظف حول سعر غسل السيارات؟ |
| 4 | 7. Did the attendant inspect your car for any scratches, damages or dents and inform you? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 7. هل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو أضرار أو تقرب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟ |

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|---|---|--------|
| 5 | 8. Did he guide your vehicle for positioning at the stopper? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 8. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة؟ | 5 |
| 6 | 9. Did the staff thank you as you were leaving? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 9. هل قام الموظف بشكرك لدى مغادرتك؟ | 6 |

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر وسلوك الموظفين:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|---|--|--------|
| 3 | 10. Was the uniform of the attendant neat and tidy? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 10. هل كان لباس الموظف أنيقاً ومرتباً؟ | 3 |
| 3 | 11. Was the attendant wearing visible nametag? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 11. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ | 3 |
| 3 | 12. Was he able to communicate with customer? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ | 3 |
| 5 | 13. Was staff courteous / friendly? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 13. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟ | 5 |

4. SERVICE

4. الخدمة:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|--|---|--------|
| 4 | 14. After car wash, did he guide you to the vacuum bay? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 14. بعد الانتهاء من غسيل السيارة، هل قام الموظف بتوجيهك الى مكان مسح وتنشيف السيارة؟ | 4 |
| 3 | 15. Did any attendant advise you to take care of your personal belongings/valuables if any? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 15. هل نصحك الموظف بأن تنتبه لأغراضك وممتلكاتك الشخصية القيمة في حال وجودها؟ | 3 |
| 4 | 16. Did any attendant offer you seating? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 16. هل قدم لك أي موظف كرسيًا للجلوس عليه؟ | 4 |
| 5 | 17. Did attendants wipe your car dry to your satisfaction? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 17. هل قام الموظفون بمسح وتنشيف سيارتك بحيث كنت راضياً عما قاموا به؟ | 5 |
| 5 | 18. Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your satisfaction? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 18. هل قام الموظفون بتنظيف كافة الزجاج والمرايا من الداخل والخارج بحيث كنت راضياً عما قاموا به؟ | 5 |
| 3 | 19. Did the attendant offer to empty the ashtray and clean it? YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 19. هل عرض الموظف لأن يقوم بتفريغ وتنظيف منفضة السجائر؟ | 3 |
| 4 | 20. Was the interior vacuuming and cleaning of fascia (dashboard) done to your total satisfaction? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 20. هل تم التنظيف الداخلي للسيارة وتنظيف لوحة الأجهزة الأمامية بشكل مرضي تماماً لك؟ | 4 |
| 4 | 21. Did they clean all the tyres with sponge? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام اسفنج؟ | 4 |
| 1 | 22. Were you offered a receipt voluntarily? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟ | 1 |

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

| النقاط | المجالات الأساسية | Critical Areas | Scores |
|--------|--|---|--|
| 3 | 23a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟ | 23a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
| | 23b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> ؟ | 23b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
| | 23c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية) | 23c. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>paper towels</u> ? (paper towels are not required where fully operational hand dryers exist) | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق |
| 3 | 24a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 24a. Were sinks clean? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
| | 24b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 24b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
| | 24c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 24c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
| | 24d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 24d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
| | 24e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟ | 24e. Were toilets and urinals clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
| 2 | 25a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 25a. Were doors clean? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
| | 25b. هل كانت الحيطان نظيفة؟ | 25b. Were walls clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
| | 25c. هل كان السقف نظيف؟ | 25c. Were ceiling clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
| | 25d. هل كانت المنافذ نظيفة؟ | 25d. Were vents clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
| | 25e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 25e. Were floors clean? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
| | 25f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟ | 25f. Were baseboards clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|---|--|---|--------|
| 25g. Were grout clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25g. هل كان البلاط نظيف؟ | |
| 26a. Were trash containers clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 26a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ | 2 |
| 26b. Were trash containers not overflowing? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 26b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟ | 2 |
| 27. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 27. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟ | 2 |
| 28. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 28. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 2 |
| 29. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No' | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 29. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 2 |

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| % | النقاط المسجلة ACTUAL SCORE | الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM | Evaluation: | التقييم: |
|---|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| | | | Approach and Cleanliness | 1 الاقتراب والنظافة |
| | | | Greetings and Initial Checks | 2 الترحيب والتشيكات الأولية |
| | | | Appearance and Behavior of Staff | 3 مظهر وسلوك الموظفين |
| | | | Service | 4 الخدمة |
| | | | Cleanliness - Restroom and Mosque | 5 النظافة - الحمامات والمسجد |
| | | | TOTAL | المجموع |

| SERIAL NO. | | | |
|------------|--|---|----|
| | | 2 | 64 |

KHALIFA CITY S/S 766
KHALIFA CITY
ADNOC DISTRIBUTION
ABU DHABI

| DESCRIPTION | QTY | PRICE | TOTAL |
|---------------|-----|-------|-------|
| Automatic C/W | | 30.00 | 30.00 |

| | | | |
|-------|--|--|-------|
| TOTAL | | | 30.00 |
|-------|--|--|-------|

| | | | |
|--------------|--|--|-------|
| CASH PAYMENT | | | 30.00 |
|--------------|--|--|-------|

You were served by Operator 3
DATE 14/09/2012 15:41 T2 S3 03 3972

THANKS FOR SHOPPING..

