

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY		EDITING		CSA		SR. #
116		Name	Number	Name	Number	Name	Number	
						Mohd Zizal		

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:
☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐

EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

SITE ID		Month		Date		Amount (Dhs)		# of staff		Time In		Time out	
702		08		23		15		03		21:48		21:55	

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
	☐	☐	☐	☐	☒		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒

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 ☒ نعم NO ☐ لا	1. هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والبواب ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟
3	2a. Were doors and windows free of fingerprints?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	2a. هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟
	2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?	YES ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ 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 ☐ نعم NO ☒ لا	3a. هل كانت المواد الإعلانية، الصور وقوائم الطعام تبدو غير واضحة، باهتة وقديمة؟
	3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes'	YES ☐ نعم NO ☒ لا	3b. هل كانت المواد الإعلانية، الصور وقوائم الطعام تبدو فيها بعض التشققات؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح
	3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?	YES ☐ نعم NO ☒ لا	3c. هل كانت المواد الإعلانية، الصور وقوائم الطعام تبدو ملطخة؟
5	4a. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا	4a. 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 ☒ نعم NO ☐ لا	4b. هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) مرتبة أي غير مكدسة (لا يجب أن تكون المنتجات والمواد متراكمة، كما أنه لا يجب أن يكون هناك كمية زائدة منها).

النتقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
5	هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ ينطبق	5
3	هل كان هناك أي نوع من الحشرات الطائرة (الذباب) في المحل؟	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ ينطبق	3
2	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	YES ☒ نعم NO ☐ لا	2
6	هل كان تاريخ الإنتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ...)	YES ☒ نعم NO ☐ لا	6
2	هل كانت الطاولات والكراسي بحالة جيدة وغير مكسورة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ ينطبق	2
2	هل كانت درجة الحرارة مناسبة/ مريحة بشكل معقول؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا	2
2	هل كانت ماسحات الأرضيات بحالة جيدة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ ينطبق	2
2	هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجو الماطر؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ ينطبق	2
3	هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون نظيفة وأغطية سلات القمامة مغلقة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	3

2. GREETINGS

2. التحيات/ الترحيبات:

النتقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
6	هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	6
3	هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ ينطبق	3
6	هل قام الموظف/ الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	6

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
5	17. هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ بكامل أناقتهم؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	5
4	18. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	4
3	19. هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	3
5	20. هل كان الموظف لبقين وودودين/لطفاء؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	5

4. SERVICE

4. الخدمة:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	21. هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	3
6	22. هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا	6
4	23. هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	4
5	24. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا	5
6	25. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟	YES ☐ نعم NO ☒ لا <i>I had to ask for the receipt</i>	6
5	26. هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	5

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

SERIAL NO.

3

2

9

EMBASSY AREA S/S 782
 AIRPORT ROAD
 ADNOC DISTRIBUTION
 ABU DHABI - UAE

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
Two Way Mirror	1	15.00	15.00

TOTAL			15.00
-------	--	--	-------

CASH PAYMENT			15.00
--------------	--	--	-------

You were served by Operator 1
 DATE 23/08/2012 21:54 11 91 01 3126

THANKS FOR SHOPPING

