

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #				
171		Name		Number		Name		Number		Name		Number						
		Aman		5051		Basti												
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 vehicles	# of staff	Time In	Time out											
782	05	29	81	+	01	16:50	17:10											
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. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقترب والنظافة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
1	1. Was there proper sign to the Lube changing bay?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	1. هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟
3	2. Was the lube changing area clean and organized?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2. هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبّة؟
4	3. Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ?	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	3. هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقوعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟
2	4. Were the waiting area and table clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	4. هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟
2	5. Was the television in the waiting room working?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	5. هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟
	6. Was the board displaying complimentary services neat and clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	6. هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	7. Was there any delay in approaching customers?	YES ☐ نعم NO ☒ لا	7. هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقدم الموظف نحو الزبائن؟
	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	8. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح)؟
5	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....		إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	9. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟	9. Did he guide your vehicle for positioning at the stopper and asked you to switch the engine off?	3
5	10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائد كل منها؟	10. When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different grades of oil, filters and their relative benefits?	5
4	11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟	11. Did he offer the waiting area to you?	4
4	12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟	12. Did the staff thank you as you were leaving?	4

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	13. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟	13. Was the uniform of the attendant neat and tidy?	3
3	14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	14. Was the attendant wearing visible nametag?	3
3	15. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	15. Was he able to communicate with customer?	3
4	16. هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟	16. Was staff courteous / friendly?	4

4. SERVICE

4. الخدمة:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	17. هل قام الموظف بالتحقق لمعرفة إن كانت السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت بالكامل؟	17. Did attendant check whether you need top up or complete oil change?	3
3	18. هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد تغيير الزيت فقط أم الزيت والفلتر؟	18. Did attendant check with you whether only oil is to be changed or oil with filter?	3
3	19. هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب إضافتها وأبلغك بذلك؟	19. Did he check using gauge the quantity required to be topped up and informed you?	3
3	20. هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة الزيت؟	20. Did the attendant check for oil leakages under your car from filter and drain bolt?	3
3	21. هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل من سيارتك؟	21. Did the attendant drain the used oil completely from your car?	3
2	22. هل سألك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام بذلك في حال موافقتك؟	22. Did he ask whether you want the engine to be flushed and did it if you agreed?	2
3	23. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت الصحيحة التي طلبتها؟	23. Did the attendant fill the correct grade as you requested?	3

النقاط		المجالات الأساسية		Critical Areas		Scores	
3	24.	هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟	نعم	☒	YES	24.	Did he request you to start engine and leave it running for one and a half minutes?
3	25.	هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيدا في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟	نعم	☒	YES	25.	Did the attendant ensure that the carter bolt is tightened and there are no leaks?
	26.	هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية:	نعم	☒	YES	26.	Did attendant carry out the following complimentary checks:
	31a.	إضافة ماء للبطارية	نعم	☒	YES	31a.	Battery Water top up
	31b.	إضافة ماء للمبرد/coolant	نعم	☒	YES	31b.	Coolant Water top up
	31c.	إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)	نعم	☒	YES	31c.	Auto Transmission Fluid top up
	31d.	إضافة زيت الفرامل	نعم	☒	YES	31d.	Brake Fluid top up
	31e.	إضافة زيت للجير/ التروس	نعم	☒	YES	31e.	Gear Oil top up
	31f.	تنظيف فلتر الهواء	نعم	☒	YES	31f.	Air filter cleaning
	31g.	إضافة ماء لمساحات الزجاج	نعم	☒	YES	31g.	Wiper Water top up
	31h.	تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء	نعم	☒	YES	31h.	Clean engine using air gun
3	27.	هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟	نعم	☒	YES	27.	Were any of your questions related to lube change answered?
3	28.	هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟	نعم	☒	YES	28.	Did the staff place the mileage sticker in the car ?
4	29.	هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟	نعم	☒	YES	29.	Were you offered a receipt voluntarily?

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

المجالات الأساسية			Critical Areas			Scores		
3	30a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	نعم ☒ لا ☐ لا ينطبق ☐	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	30a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?	3			

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue ?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	30b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل ورق التواليت ؟
	30c. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as paper towels ? (paper towels are not required where fully operational hand dryers exist)	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	30c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية ? (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)
3	31a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31e. Were toilets and urinals clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟
2	32a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	32b. Were walls clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟
	32c. Were ceiling clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32c. هل كان السقف نظيف؟
	32d. Were vents clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟
	32e. Were floors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	32f. Were baseboards clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟
	32g. Were grout clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32g. هل كان البلاط نظيف؟

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
2	33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2
	33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
2	34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2
2	35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2
2	36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	2

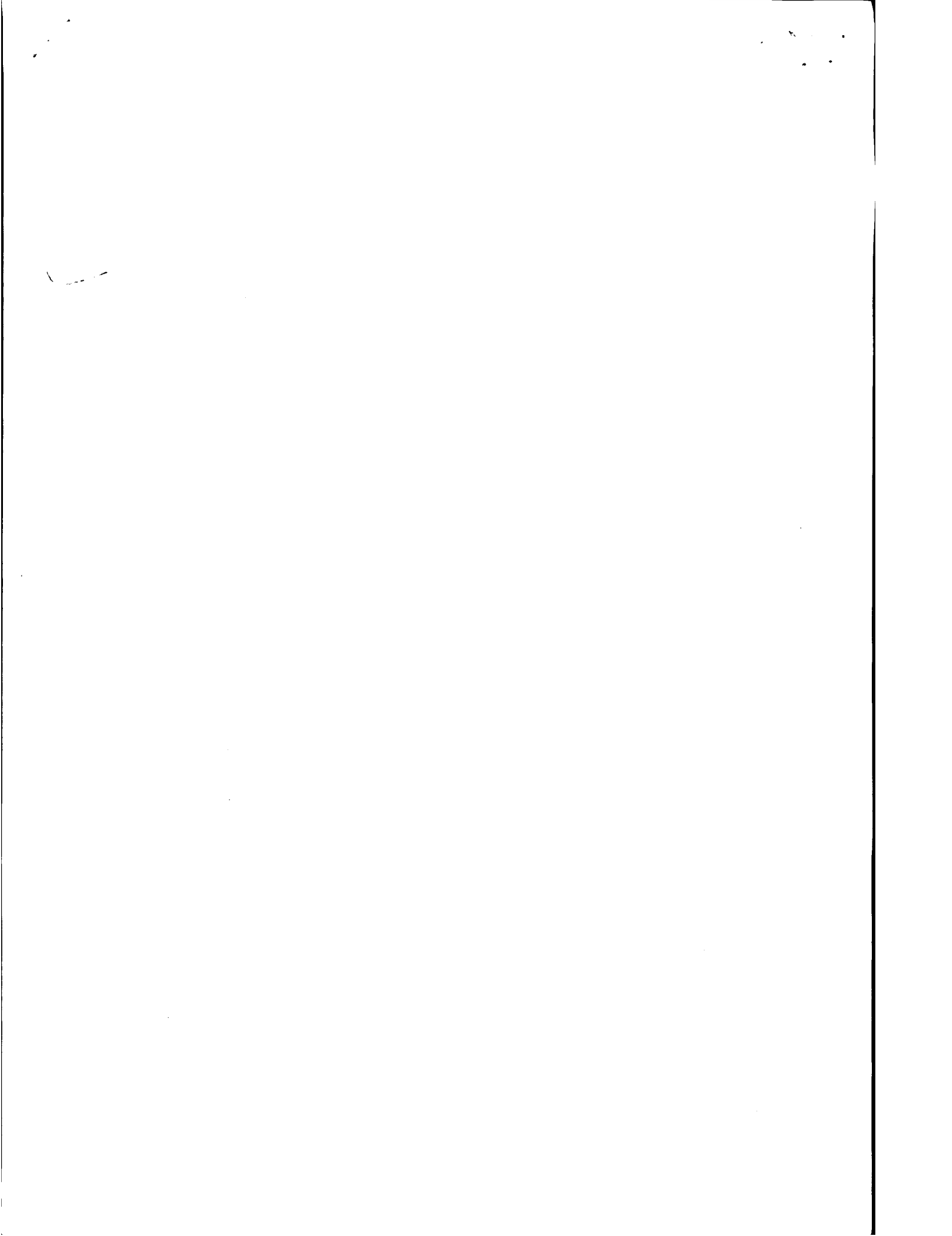
Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

التقييم:	Evaluation:	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	%
1	Approach and Cleanliness			
2	Greetings and Initial Checks			
3	Appearance and Behavior of Staff			
4	Service			
5	Cleanliness - Restroom and Mosque			
	TOTAL			



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

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
VoyagrSilver1L	4,00	14.00	56.00
Corolla/Camry	1,00	25.00	25.00

TOTAL 81.00

CASH PAYMENT 81.00

You were served by Operator 1
DATE 29/05/2012 17:09 T1 S3 01 8528

THANKS FOR SHOPPING

SERIAL NO.

		3	4	5
--	--	---	---	---

SERIAL NO.

		3	4	5

