Agric   Project   ELARA (Lube Change - FINAL 2012)   PROJECT: ELARA - Lube Change   Pan Arab Research	3
PROJECT: ELARA (Lube Change - FINAL 2012)   PROJECT: ELARA - Lube Change   Pan Arab Research   المجالة المجالة المجالة المحلقة المح	
Shopper Code	
Name	
Part	SR.
Series   Height   Built   Spectacles   Beard   Mustache   Series   No   Series   No   Series   No   Series   No   Series   No   Series	
BMIRATE         Westerm Region         Abu Dhabi         Dubai         Sharjah         Al Ain         Umm Al Quwain         Ajman Ras Al Khaimah           SITE ID         Month         Date         Amount (Dhs)         # of vehicles         # of staff         Time In           SITE ID         Month         Date         Amount (Dhs)         # of vehicles         # of staff         Time In           TIME OF 10:00 13:00 117:00 20:00 20:00 10:00 11:00 113:01 17:01 20:01 17:00 20:00 11:00 115:00 117:00 20:00 10:00 115:00 117:00 20:00 10:00 117:00	
EMIRATE         Westerm Region         Abu Dhabi         Dubai         Sharjah         Al Ain         Umm Al Quwain         Ajman         Ras Al Khalmah           SITE ID         Month         Date         Amount (Ohs)         # of vehicles         # of staff         Time In           3         2         7         0         4         0.3         3         3         3         3         3         3         3         3         3         3         3         3         4         4         Amount (Ohs)         # of vehicles         # of staff         Time In         1         2         1         1         3         3         3         4         3         4 <td></td>	
EMIRATE Region Abu Dhabi Dubai Sharjah Al Aln Quwain Ajman Khaimah Quwain Ajman Khaimah Al Aln Quwain Ajman Khaimah Quwain Ajman Quwain Ajman Khaimah Quwain Ajman Khaimah Quwain Ajman Quwain Ajman Khaimah Quwain Ajman Ajman Khaimah Quwain Ajman Khaimah Quwain Ajman Ajm	
SITE ID   Month   Date   Amount (Dhs)   # of vehicles   # of staff   Time In	Fujair
7 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8	
1. APPROACH AND CLEANLINESS   Saturday   Sunday   Monday   Tuesday   Wednesday   Thursday   Thursday   Thursday   Saturday   Sunday   Monday   Tuesday   Thursday	Time
1. Was there proper sign to the Lube changing bay?   1. Was the lube changing area clean and organized?   1. Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay?   1. Was there waiting area and table clean?   1. Was the television in the waiting room working?   1. Was the television in the waiting room working?   1. Was the television in the waiting room working?   1. Was the board displaying complimentary exercices neat and clean?   1. Was the board displaying complimentary exercices neat and clean?   1. Was the board displaying complimentary exercices neat and clean?   1. Was the board displaying complimentary exercices neat and clean?   1. Was the board displaying complimentary exercices neat and clean?   1. Was the board displaying complimentary exercices neat and clean?   1. Was the board displaying complimentary exercices neat and clean?   1. Was the board displaying complimentary exercices neat and clean?   1. Was the board displaying complimentary exercices neat and clean?   1. Was the board displaying complimentary exercices neat and clean?   1. Was the board displaying complimentary exercices neat and clean?   1. Was the board displaying complimentary exercises neat and clean?   1. Was the board displaying complimentary exercises neat and clean?   1. Was the board displaying complimentary exercises neat and clean?   1. Was the board displaying complimentary exercises neat and clean?   1. Was the board displaying complimentary exercises neat and clean?   1. Was the board displaying complimentary exercises neat and clean?   1. Was the board displaying complimentary exercises neat and clean?   1. Was the board displaying complimentary exercises neat and clean?   1. Was the television in the waiting the part of the floor of the lube bas and the part of the floor of the lube in the lube in the part of the lube in the lub	8) y
1. APPROACH AND CLEANLINESS    1. Was there proper sign to the Lube changing bay?   YES   NO   Y YES   NO   N/A   NO   NO   NO   NO   NO   NO   NO   N	y Fri
1. APPROACH AND CLEANLINESS         Scores       Critical Areas       العجالات الأسلسية       YES       Image: Proper sign to the Lube changing bay?       YES       Image: Proper sign to the Lube changing bay?       YES       Image: Proper sign to the Lube changing bay?       YES       Image: Proper sign to the Lube changing bay?       YES       Image: Proper sign to the Lube bay? <t< td=""><td></td></t<>	
YES	1.1
1. Was there proper sign to the Lube changing bay?  NO	ط
weaking bay?       NO       Y	.1
N/A Light y YES	
3       2. Was the lube changing area clean and organized?       NO       Y	
organized?  N/A   نعم   العنطيق   Sample   Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay?  NO   Was the floor of the lube bay?  NO   Was the waiting area and table clean?   NO   Was the television in the waiting room working?  NO   Was the board displaying complimentary services neat and clean?   NO   Was the board displaying complimentary services neat and clean?   NO   Was the board displaying complimentary services neat and clean?   NO   Was the board displaying complimentary services neat and clean?   NO   Was the board displaying complimentary services neat and clean?	_
4       3. Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay?       YES	.2
4 3. Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay?  NO \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \	
to the floor of the lube bay?  NO	.3
2       4. Were the waiting area and table clean?       NO	1
<ul> <li>4. Were the waiting area and table clean? NO</li></ul>	
2       N/A       الاينطبق       الله الله الله الله الله الله الله الله	. 4
2 5. Was the television in the waiting room working?  YES  NO  N/A  Vitable V  YES  V  NO  V  YES  V  YES  V  YES  V  YES  V  NO  V  YES  V  YES  V  YES  V  NO  V  NO  V  YES  V  YES  V  NO  V  N	• .4
<ul> <li>Vas the television in the waiting room working?</li> <li>NO</li></ul>	
<ul> <li>working?</li> <li>N/A ☐ بنطبق اللاحة التي تظهر عليها قائمة المجانية ونظيفة?</li> <li>Was the board displaying complimentary services neat and clean?</li> <li>NO ☐ Y</li> </ul>	.5
نعم YES 🔀 نعم YES 🖟 Was the board displaying complimentary NO 🔲 کانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة لا اللوحة التي تظهر عليها قائمة عليها قائمة كالله الله الله الله الله الله الله الل	5
ل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة لل Was the board displaying complimentary NO لا services neat and clean?	
عدمات المجالية مرتبة ونطيقة: عدمات المجالية مرتبة ونطيقة:	
ا بيطبق الــــ ١٧/٨	[]

Sc	ores	Critical Areas			المجالات الأساسية	اط	النق
3	7.	Was there any delay in approaching customers?	YES 🗌	نعم لا	هل كان هناك أي تأخير في اقتر اب/تقدم الموظف نحو الزبانن؟	.7	3
	8.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES 🗵	ئعم لا	هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح) ؟	.8	
5		o, please describe behavior: Was it ogant, without any expression, normal			لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ…؟	إذا	5

+

+

2 + **Scores** Critical Areas المجالات الأساسية النقاط Did he guide your vehicle for positioning YES 🛛 هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب .9 at the stopper and asked you to switch 3 لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟ لا NO 🗆 the engine off? 10. When asked by customer, was the 10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على YES 🛛 attendant knowledgeable of different 5 علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات grades of oil, filters and their relative NO 🗌 benefits? وفوائد كل منها؟ YES 🗵 4 11. Did he offer the waiting area to you? 11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟ NO 12. Did the staff thank you as you were YES 🛛 4 12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟ leaving? 

NO

## APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

# 3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	اط	النق
	13.	Was the uniform of the attack and	YES	X	نعم			
3	13.	Was the uniform of the attendant neat and tidy?	NO		\varksig \text{\varksig}	. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟	13	3
			N/A		لا ينطبق			
	14.	YE	YES	× 4	نعم	1. 501		Н
3	17.	Was the attendant wearing visible nametag?	NO	$\bowtie$	¥	. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	14	3
		7	N/A		لا ينطبق	عليها اسمه بوصوح: ﴿ ﴿ كُلُّو وَكُلُّو اللَّهِ اللَّهُ اللَّا اللَّهُ اللَّا اللَّهُ اللَّالِي اللَّاللَّهُ اللَّهُ اللَّا اللَّهُ اللَّهُ اللَّهُ اللَّهُ الللَّهُ اللَّهُ الل		
_	15.	5. Was he able to communicate with customer?	YES	$\boxtimes$	لعم			П
3			NO		¥	. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع النياب ع	15	3
			N/A		لا ينطبق	الزبون؟		
		YES  16. Was staff courteous / friendly?  NO	$\boxtimes$	نعم			$\neg$	
4	16.		NO		Z	·. هل كان الموظف ودودا/لطيفاً؟	16	4
			N/A		لا ينطبق			

#### 4. **SERVICE**

## 4. الخدمة:

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
3	17.	the state of the s	YES	$\boxtimes$	لعم	<ol> <li>هل قام الموظف بالتحقق ليعرف إن كانت</li> </ol>	
Ĺ		top up or complete oil change?	NO		¥	السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت بالكامل؟	3
3	18.	Did attendant check with you whether	YES	X	نعم	1. هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد	8 6
		only oil is to be changed or oil with filter?	NO		3	تغيير الزيت فقط أم الزيت والفلتر؟	3
3	19.	Did he check using gauge the quantity	YES	Ø	نعم	<ol> <li>هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب</li> </ol>	9
<b>.</b>		required to be topped up and informed you?	NO		¥	المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب إضافتها وأبلغك بذلك؟	3
3	20.	Did the attendant check for oil leakages	YES	$\boxtimes$	نعم	2. هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من	0
_		under your car from filter and drain bolt?	NO		K	تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة الزيت؟	3
3	21.		YES	M	لعم	<ol> <li>وقد على الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل</li> </ol>	1 2
		completely from your car?	NO		¥	من سيارتك؟	' 3
2	22.	Did he ask whether you want the engine	YES	X	نعم	2. هل سألك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام	2 2
		to be flushed and did it if you agreed?	NO		Y	بذلك في حال مو افقتك؟	2
3	23.	and the second grade de	YES	⊠	ثعم	<ol> <li>على قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت</li> </ol>	3 2
		you requested?	NO		K	الصحيحة التي طلبتها؟	3

3 النقاط المجالات الأساسية **Critical Areas Scores** Did he request you to start engine and YES 🗵 24. هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه 3 leave it running for one and a half 3 في حالة التشغيل لمدة دقيقة و نصف؟ NO ¥ minutes? 25. هل تأكد الموظف من أن صامو لة/عزقة الزيت YES 🖾 25. Did the attendant ensure that the carter مثبتة جيدا في مكانها وأنه ليس هناك تسرتب 3 3 bolt is tightened and there are no leaks? NO هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية .26 26. Did attendant carry out the following التالبة: complimentary checks: YES 🗹 نعم إضافة ماء للبطارية 31a. ¥ 31a. Battery Water top up NO لا ينطيق N/A YES 31b. إضافة ماء للمبرد/coolant 31b. Coolant Water top up NO ¥ N/A  $\square$ YES إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الألى 31c. 31c. Auto Transmission Fluid top up NO (الترانسميشون) N/A YES 🖾 إضافة زيت الفرامل 31d. NO 31d. Brake Fluid top up N/A YES M إضافة زيت للجير/ التروس 31e. 31e. Gear Oil top up NO N/A X YES تنظيف فلتر الهواء 31f. 31f. Air filter cleaning NO N/A لا ينطبق YES إضافة ماء لمساحات الزجاج 31g. NO 31g. Wiper Water top up لا ينطبق N/A YES 🛛 تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء ¥ 31h. Clean engine using air gun NO لا ينطبق 📗 N/A YES 🛛 هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة 27. Were any of your questions related to 3 3 NO بعملية تغيير الزيت؟ lube change answered? N/A لا ينطبق 🔲 YES 🛛 هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد 28. Did the staff place the mileage sticker in الكيلومترات/ المسافة التي قطعتها في 3 NO 3 the car? N/A YES 29. Were you offered a receipt voluntarily? NO 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام) والمسجد: **REST ROOMS AND MOSQUE** 5. المجالات الأساسية النقاط **Critical Areas** Scores

3

لا ينطبق

YES 🛛

NO

N/A

30a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية

مثل الصابون؟

30a. Were they adequately stocked with all

necessary supplies such as soap?

3

+

	4	+		
S	cores Critical Areas		المجالات الأساسية	نقاط
	30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissu	نعم ∑ YES Y NO	، كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مورة الته العت	30b. هل
	30c. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as paper towel (paper towels are not required where fur operational hand dryers exist)	نعم YES ⊠ نعم	كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية المناشف الورقية؟ اشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات	مثل (المنا
	31a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES ☑ معنا	الألية) ل كانت المغاسل نظيفة؟ كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	.31a هل
	31b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	بينطيق	ل كانت المرايا نظيفة؟ كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
3	31c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	لا ينطبق	ل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	31d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	لا ينطبق	ل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	31e. Were toilets and urinals clean?	لا ينطيق	مل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	▲ .31e
	32a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	نعم ∑ YES انعم NO	هل كانت الأبواب نظيفة؟ ا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	32b. Were walls clean?	نعم \ \ YES \ \ ا NO \ \ ا الا \ ا NO \ ا الا ا ا ا ا ا ا ا ا ا ا ا ا ا ا ا ا	هل كانت الحيطان نظيفة؟	.32b
	32c. Were ceiling clean?	نعم ⊠ YES لا NO \ لا ينطبق \ N/A	هل كان السقف نظيف؟	· .32c
	32d. Were vents clean?	نعم ⊠ YES لا □ NO لا ينطيق □ N/A	هل كانت المنافذ نظيفة؟	.32d 2
	32e. Were floors clean? require comment when marked 'No'	نعم \X YES \X \NO \ \ \X	هل كانت الأرضيات نظيفة؟ ذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	32f. Were baseboards clean?	نعم ∑ YES لا NO لا ينطيق	هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	.32f
	32g. Were grout clean?	نعم \VES \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\	هل كان البلاط نظيف؟	.32g

+

5 المجالات الأساسية النقاط **Critical Areas Scores** YES 🖾 33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ NO 33a. Were trash containers clean? لا ينطبق N/A 2 2 YES 🖾 NO 33b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضة؟ 33b. Were trash containers not overflowing? لا ينطبق 🔲 N/A YES 🛛 34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي 34. Was the restroom smelling clean & 2 NO ¥ 2 رائحة كريهة في الحمام)؟ fresh (without any offensive odor)? لا ينطبق □ N/A 35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل YES 🛛 35. Were all the facilities inside the بشكل جيّد؟

NO

YES

NO

N/A

N/A

図

¥

¥

لا ينطبق

لا ينطيق

إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح

إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح

لاستخدام المكتب فقط

36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟

2

2

restroom in good working condition?

require comment when marked 'No'

require comment when marked 'No'

FOR OFFICE USE ONLY

36. Was the Mosque premises clean?

2

2

Comments:		نات:	التعليق/ الملاحظ

#### الحد الأعلى للنقاط النقاط المسجلة Evaluation: التقييم: % **ACTUAL SCORE** MUMIXAM 1 الاقتراب والنظافة Approach and Cleanliness 2 الترحيب والتشييكات الأولية Greetings and Initial Checks Appearance and Behavior of 3 مظهر وسلوك الموظفين Staff 4 الخدمة Service النظافة - الحمامات Cleanliness - Restroom and و المسجد Mosque المجموع TOTAL

SERIAL NO. 3 5 3

### AL ITTIHAD S/S/86 AL MUROOR ROAD ADNOC DISTRIBUTION ABU DHABI

DESCRIPTION OTY PRICE TOTAL VovagrSilver1L 5.00 14.00 70.00

TOTAL 70.00

CASH PAYMENT 70.00

THANKS FOR SHOPPING.