

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

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

| SHOPPER CODE | DATA ENTRY | | EDITING | | CSA | | SR. # |
|--------------|------------|--------|---------|--------|-------------|--------|-------|
| 1042 | Name | Number | Name | Number | Name | Number | |
| | | | | | DEANIS CHUA | 7156 | |
| | | | | | ARMAS | | |

| 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 |
|---------|-------|------|--------------|------------|---------|----------|
| 795 | 03 | 21 | 17 | 01 | 11:45 | 12:02 |

| 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 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 type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

1. INTERIOR

1. جانبيّة المنطقة الداخلية:

| Scores | Critical Areas | | | المجالات الأساسية | التقاط |
|--------|--|-----|-------------------------------------|-------------------|--|
| 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 | هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والبواب ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟ |
| | | NO | <input type="checkbox"/> | لا | |
| | 2a. Were doors and windows free of fingerprints? | YES | <input checked="" type="checkbox"/> | نعم | هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟ |
| | | NO | <input type="checkbox"/> | لا | |
| 3 | 2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks? | YES | <input checked="" type="checkbox"/> | نعم | هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من اللطخ، البقع والخطوط؟ |
| | | NO | <input type="checkbox"/> | لا | |
| | 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 | هل كانت الأبواب والنوافذ نظيفة بدون تكاثف البخار عليها (تكاثف ضبابي بسبب الطقس أو الحرارة) |
| | | NO | <input type="checkbox"/> | لا | |
| | 3a. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board faded? | YES | <input type="checkbox"/> | نعم | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو غير واضحة، باهتة وقديمة؟ |
| | | NO | <input checked="" type="checkbox"/> | لا | |
| 2 | 3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes' | YES | <input type="checkbox"/> | نعم | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو فيها بعض التشققات؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح |
| | | NO | <input checked="" type="checkbox"/> | لا | |
| | 3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged? | YES | <input type="checkbox"/> | نعم | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو ملطخة؟ |
| | | NO | <input checked="" type="checkbox"/> | لا | |
| | 4a. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers clean? require comment when marked 'No' | YES | <input checked="" type="checkbox"/> | نعم | هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| | | NO | <input type="checkbox"/> | لا | |
| 5 | 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 | هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) مرتبة أي غير مكثسة (لا يجب أن تكون المنتجات والمواد متراكمة، كما أنه لا يجب أن يكون هناك كمية زائدة منها). |
| | | NO | <input type="checkbox"/> | لا | |

| 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 | هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟ | 5 |
| 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 | هل كان هناك أي نوع من الحشرات الطائرة (الذباب) في المحل؟ | 3 |
| 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 | 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 | 2 |
| 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 | هل كان تاريخ الإنتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ...) | 6 |
| 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 | هل كانت الطاولات والكراسي بحالة جيدة وغير مكسورة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 2 |
| 2 | 10. Was the temperature reasonably comfortable? require comment when marked 'No' YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | هل كانت درجة الحرارة مناسبة/ مريحة بشكل معقول؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 2 |
| 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 | هل كانت مساحات الأرضيات بحالة جيدة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 2 |
| 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 | هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجو الماطر؟ | 2 |
| 3 | 13. Were trash / Grease containers clean and dumpster Lids closed? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون نظيفة وأغطية سلات القمامة مغلقة؟ | 3 |

2. GREETINGS

2. التحيات/ الترحيبات:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|--|---|--------|
| 6 | 14. Were you greeted with a smile when you entered the store? DID NOT GREET YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟ | 6 |
| 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 | هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟ | 3 |
| 6 | 16. Did he thank you as you were leaving? DID NOT SAY ANYTHING YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | هل قام الموظف/الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟ | 6 |

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؟ |
| 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؟ |
| 3 | 19. Was the staff wearing visible nametag? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 19. هل كان الموظفين يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟ |
| 5 | 20. Was staff courteous / friendly? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 20. هل كان الموظفين لبقين وودودين/لطفاء؟ |

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 |
| 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 |
| 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؟ |
| 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 |
| 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؟ |
| 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 |

+

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. | | | |
|------------|--|---|-----|
| | | 4 | 1 8 |

ADNOC DISTRIBUTION
AL ZAAB S/S 795
AL ZAAB AREA
ABU DHABI, U A E

| DESCRIPTION | QTY | PRICE | TOTAL |
|-----------------|------|-------|-------|
| Masafi 1.5L | 1.00 | 1.75 | 1.75 |
| Masafi Tropi 1L | 1.00 | 6.00 | 6.00 |
| VitaeneC Q 10+ | 1.00 | 3.00 | 3.00 |
| Cookies 50gm | 1.00 | 1.25 | 1.25 |
| Kitkat 4Finger | 1.00 | 2.00 | 2.00 |
| Chicstk Tomato | 2.00 | 1.25 | 2.50 |
| Buggles Ketc13 | 1.00 | 0.50 | 0.50 |

TOTAL 17.00
CASH PAYMENT 20.00
CHANGE 3.00

You were served by Cashier 1
DATE 21/03/2012 12:02 T1 S2 01 3162

THANK YOU FOR SHOPPING

100