SERIAL NO.

ROIFCT	: FI ARA	(FORECOURT- FINAL	2012

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

70.0
7.0

					•	Em: إمارات	arat / 🗆	Eppco ابكو/إنوك	/Enoc / [Adn ادنوك 🔀
SHOPPER C	ODE		DATA E	NTRY		DITING		CSA		SR. #
		Name		Number	Name	Num	ber Name		Number	
18		Ba	Swa	3404	Basi	ue 34	o4 ant	read thela	<u> </u>	
Gender	Hei	ght	Built	Spectacles		lustache		Ethnic Gro		
M F	T M	S	TMF	Yes No	Yes No Y	es No Ind	ian Pakistani F	ilipino Expat. Ara	bs Others:	
EMIRATE	Wes Reg	tern jion	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
]								
SIT	E ID		Month	Date	Amou	ınt (Dhs)	# of vehicles	# of staff	Time In	Time out
08		1	03	05	5	0	12	05	12:03	13:14
	7:00-	10:01-	- 13:01-	17:01- 20:01-		Saturday Su	inday Monday	Tuesday Wed	dnesday Thurs	day Friday
TIME OF 1 VISIT	0:00	13:00	17:00	20:00 24:00	DAY OF VISIT					

1. APPROACH

الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

Sco	ores	Critical Areas	•		المجالات الأساسية	اط	النقا
	1.	Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run	YES NO	نعم لا لا ينطبق	هل كانت اللوحة مرنية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصرها فقط في الجولة/المررة الأولى	.1	
2	2.	Were lights working and in good condition at the approach?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟	.2	2
2	3.	Were the lights working and in good condition at the forecourt area?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبئة الوقود؟	.3	2
4	4.	Was filling area / forecourt clean and tidy?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطيق	هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبة؟	.4	4
2	5.	Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟	.5	2

2. GREETINGS

2. التحية/ الترحيب:

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	اط	النة
5	6.	Was there any delay in approaching customers at the fuel pump	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من المزبائن عند مضخة الوقود؟	.6	5
5	7.	Did the staff approach the driver side of the vehicle?	YES NO	図	نعم لا	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السائق؟	.7	5

4

1

+

_		2		+				
S	cores	Critical Areas				المجالات الأساسية	ط	انقا
	8.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES NO		نعم لا	هن نم الدر حيب بت بطريف وديه (بالسوب	.8	
5	Ifr	no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, norma etc	ľ	<u></u>		، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خالم من التعابير، عادي، الخ؟	أزا لا	5
4	9.	Did they request customers to quit smoking?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟	.9	4
5	10.	Did the staff thank you as you were leaving?	YES NO N/A		ر بی نعم لا لا پنطبق	هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟	.10	5
3	• .	APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAI	FF			مظهر وسلوك الموظفين:	.3	-
Se	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	ناط	النة
5	11.	Was the filling staff presentable and well groomed?	YES NO		نعم لا	، من کان منظر موسف کب موجرد ک	.11	5
4	12.	Was he able to communicate with customer?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع الزبون؟	.12	4
5	13.	Was the attendant wearing visible nametag?	YES	⊠ □	<u>د .ں</u> نعم لان	. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ كي اهمر الهجر حَراع تَم الابع	13	5
6	14.	Was staff courteous / friendly?	YES NO	⊠ □	نعم لا	. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	14	6
4.	,	SERVICE				الخدمة:	.4	_
Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	قاط	الند
2	15.	Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	هل اثبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟	.15	2
6	16.	Did he confirm and repeat amount and type of fuel?	YES NO	X	نعم لا	هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟	.16	6
6	17.	Did he fuel as per customer's instructions - Dhs?	YES NO		نعم لا	هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون ـ درهم ؟	.17	6
5		Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back)	YES NO	XI	نعم لا	هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي) ؟	.18	5
5	19.	Were you charged the correct amount?	YES NO	X X	نعم	هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟	.19	5
6	20.	Were you given correct change?	YES [نعم لا لا	. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟	.20	6

2

N/A 🛛

+

3			+	•			
Scores	S Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط	
	Did he provide information about any promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require comment when marked 'Yes'	YES		نعم لا	هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك أي عرض قائم/فعال) نت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح		
		_ N/A	Ø	لا ينطبق			_

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sc	ores	Critical Areas				اط المجالات الأساسية	النقا
			YES NO N/A		نعم لا لا ينطيق	22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصلبون؟	
3	22b.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue ?	YES NO N/A	図口	نعم لا لا ينطبق	22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت	3
	22c.	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 NO N/A		نعم لا لا ينطبق	22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الألية)	
	23a.	Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	23b	. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		<u>و بر بر</u> نعم لا ينطبق لا ينطبق	23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
3	23c	. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES NO		<u>. بر بر</u> نعم لا ينطبق	23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	23d	. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	VES		<u>ر بر</u> نعم لا لا ينطبق	23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	23e	. Were toilets and urinals clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	23e. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	
2	24a	. Were doors clean?require comment when marked 'No'	YES NO N/A			24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
	24b	o. Were walls clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟	,
	240	:. Were ceiling clean?	YES NO N/A		لاً لاينطبق	24c. هل كان السقف نظيف؟	;
	240	i. Were vents clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	ı

Sc	ores		0-141 - 1 -			+					
30			Critical Areas						المجالات الأساسية		قاط
ļ	24e	. Were floors clear			YES		, ,			22. هل كانت الأرض	le
-		require comment	when marked 'N	o'	NO	ഥ	¥	ضيح	"لا" يرجى النوا	إذا كانت الإجابة	
-					N/A		لا ينطبق		·		-
1					YES	X	نعم				
1	24f.	Were baseboards		NO			دة نظيفة؟	الحائط/ لوح القاعد	.2. هل كانت ازرار	4f	
Ĺ					N/A		لا ينطبق		Ç.	333 3 .2	''
İ					YES	X	نعم				\dashv
1	24g.	. Were grout clean	?		NO		, ,		ظيف؟	24. هل كان البلاط ن	_
┙					N/A		لا ينطبق		•		9
			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		YES	X	نعم				\dashv
	25a.	Were trash contai	ners clean?		NO	$\overline{\Box}$, ,		ت القمامة نظيفة؟	25. هل كانت حاوياد	
					N/A	\exists	لا ينطبق		ب العمالة تحريف	25. هل کانٹ محاویات	a
2 -			·		YES	ᅜ					_ :
	25b.	Were trash contain	ners not overflow	ina?			<u>ن</u> عم د	07			
-	25b. Were trash containers not overflowing			mig:	NO	H	Y materials	ضه۱	ت العمامه غير قاد	25. هل كانت حاوياً	b
+					N/A	닏	لا ينطبق				
2	26.	Was the restroom	smelling clean &	fresh	YES		نعم	شة (بدون أي	الحملم نظايفة ممنع	2. هل كانت رائحة ا	
-		(without any offens	sive odor)?		МО	브	¥	<u>ب</u> ر ب رن بي		اے. هل خالف رائعہ ا رائحة كريهة في	° 2
+					N/A	<u>Ц</u>	لا ينطبق				
;	27.	Were all the faciliti	es inside the rest	troom in	YES	X	نعم	ام تعمل بشكل	لتجهيزات في الحه	2. هل كانت جميع ا	7
2		good working cond	lition?		NO	П	¥			جيّد؟	
		require comment v	vhen marked 'No	,		_	-	(ويرجى النوصية	ا كانت الإجابة "لا"	2 إذ
\perp					N/A	Ш	لا ينطبق		····		-
1:	28	Was the Mosque p	remises clean?		YES		نعم	ن (ة)؟ -	قاعة المسجد نظيد	28. هل كان مبنى أو	3
٠ ١	-0.	require comment w	hen marked 'No	,	NO	П	¥		بة "لا" يرجى الة		
	-						_	-			2
Ь.					N/A		لا ينطبق				
on	nme	nts:								يق/ الملاحظات:	التعل
			CE USE ONLY					، فقط	لاستخدام المكتب		
%		FOR OFFIC النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	E USE ONLY: الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evalua	tion:			، فقط	لاستخدام المكتب		لتقيي
%		النقاط المسجلة	الحد الأعلى للنقاط	Evalua Approac							
%		النقاط المسجلة	الحد الأعلى للنقاط		ch	d Init	ial Chec		نحو المحطة	م:	
%		النقاط المسجلة	الحد الأعلى للنقاط	Approad Greeting	ch gs an				نحو المحطة ، الأولية	م: الاقتراب من/ التقدم الترحيب والتشييكات	1 2 3
%		النقاط المسجلة	الحد الأعلى للنقاط	Approad Greeting	ch gs and			cks	نحو المحطة ، الأولية	م: الاقتراب من/ التقدم	2

4

TOTAL

S	ERIAL I	10.	300
	4	3	4

ADNOC Distribution GHANTOOT \$75 - 811 GHANTOOT TEL: 82-5629892

CASH RECEIPT
Date: 85-83-12 13:14 ... User:

TOTAL : DHS 50:00

Tib:1888#11880_Batch::e*

Signature:

THANK YOU FOR SHOPPING

• ·	