

DE-1019

9

SERIAL NO.

4

6

9

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. # |
|--------------|--|------------|--------|---------|--------|------|--------|-------|
| 189          |  | Name       | Number | Name    | Number | Name | Number |       |
|              |  |            |        |         |        | Mehd |        |       |

| 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 checked="" 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     |  | 09    | 04   | 18           | 02         | 18:15   | 18:30    |

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

## 1. INTERIOR

## 1. جاذبية المنطقة الداخلية:

| Scores | Critical Areas                                                                                                                                               | القطاعات 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 2a. هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟                                                                                                                                                   |
|        | 2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?                                                                                               | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 3a. هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو غير واضحة، باهتة وقديمة؟                                                                                                                    |
|        | 3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes'                                              | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 3b. هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو فيها بعض التشققات؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح                                                                                      |
|        | 3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?                                                                              | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 3c. هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو ملطخة؟                                                                                                                                      |
| 5      | 4a. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers clean? require comment when marked 'No'                                                  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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). |

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

## 2. GREETINGS

### 2. التحيات/ الترحيبات:

| النقاط | المجالات الأساسية                               | Critical Areas                                                                                                      | Scores |
|--------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 6      | هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 6      |
| 3      | هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟          | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | 3      |
| 6      | هل قام الموظف/الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟    | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 5      |
| 4      | 18. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟         | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 4      |
| 3      | 19. هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 3      |
| 5      | 20. هل كان الموظف لبقين وودودين/لطفاء؟                  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3      |
| 6      | 22. هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                          | 6      |
| 4      | 23. هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟                              | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 4      |
| 5      | 24. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                          | 5      |
| 6      | 25. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟                                                                             | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br><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 <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 5      |

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| % | النقاط المسجلة<br>ACTUAL SCORE | الحد الأعلى للنقاط<br>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.

4 6 9

**AIDNOG DISTRIBUTION**  
**AL ZAAB S/S 795**  
 AL ZAAB AREA  
 ABU DHABI, U.A.E

| DESCRIPTION      | QTY  | PRICE | TOTAL |
|------------------|------|-------|-------|
| Americano Beef   | 1.00 | 5.00  | 5.00  |
| Al & Mango Pae   | 1.00 | 2.75  | 2.75  |
| Lion King 65g    | 1.00 | 2.50  | 2.50  |
| Extra Strawberry | 1.00 | 2.00  | 2.00  |
| Kit Kat Chunky   | 1.00 | 3.75  | 3.75  |
| D Cream Vanilla  | 1.00 | 2.00  | 2.00  |

TOTAL 18.00

CASH PAYMENT 18.00

\*\*\* COPY \*\*\*

You were served by Cashier J  
 DATE 04/09/2012 18:29 11 50 01 7974

THANK YOU FOR SHOPPING

2000