SERIAL NO.

4 7 7

ran Arab Research Center

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Adnoc ادنوك 🗖 / Emarat ايكو/إنوك Eppco / Enoc المارات 🗖 المارات

Shopper code	= Coty Emiliate : = 5,75 to Experience											
Name		ODE	DATA ENTE		SR. #							
Name	SHOPPERC						ber	Name		Number		
Series   S	12a	Name							- ( )	0117	ק ו	
	201	$O \mid \mathcal{K}$	Marle	3010	I ma	M 340		COUNT XX		7 9 7		
No   No   No   No   No   No   No   No				Spectacles	Beard N	lustache						
Marian   M	Gender					es No Ind	lian P	akistani Filip	ino Expat. Aral	bs 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           O S         1         0         0         7         0         5         12:02:13:09           TIME OF 10:00         13:00         17:01- 20:01- 24:00         24:00         DAY OF VISIT	MF				- K7 F	7 157 1	7		7		¬	
Normation   Shariph   Al Ain   Quwain   Ajman   Khaimah   Fujarah   Fujarah   Fujarah   Khaimah   Fujarah   Fujara		ᆈᄔ					<u> </u>	البا	<u> </u>	<u> '                                 </u>		
North   Region   Abu Dhabi   Dubai   Sharjah   Al Ain   Quwain   Ajman   Khaimah   Tujanan				<del></del> 7				Umm Al		Ras Al	Cuiningh	
SITE ID   Month   Date   Amount (Dhs)   # of vehicles   # of staff   Time In   Time out	LEMIRATE I		Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain			Ajman	Khaimah	rujairan	
SITE ID   Month   Date   Amount (Dhs)   # of vehicles   # of staff   Time In   Time out		Region	<del> </del>			<del>├───</del>			<u> </u>			
SITE ID   Month   Date   Amount (Dhs)   # of vehicles   # of staff   Time In   Time out	l l											
SITE ID Month Date Amount (DIS) # 01 ventoes									4 -5 -4-55	Time In	Time out	
07:00-   10:01-   13:01-   17:01-   20:01-   DAY OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00	SITI	E ID	Month	Date	Amo	int (Dhs)	# of	vehicles	# of Staff			
07:00-   10:01-   13:01-   17:01-   20:01-   DAY OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00   20:00   24:00   DAY OF   VISIT   TIME OF   10:00   13:00   17:00   20:00			$T \wedge V$		[D   C		ノフ	1 0 5 12:2		) 12:09		
TIME OF 10:00 13:00 17:00 20:00 24:00 DAY OF	$ \mathcal{O}  \mathcal{O} $			1 0		<u>'</u>				190		
TIME OF 10:00 13:00 17:00 20:00 24:00 DAY OF VISIT		7.00 10:0	1- 13:01- 17	01- 20:01-		Saturday S	unday	Monday	Tuesday Wed	inesday Thurs	day Friday	
VISIT   IX											7	
		10.00 13.0	- 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1	¬ ¬	VISIT	П			X	⊔ L	J LJ	
	1 41011				1							

#### 1. APPROACH

### 1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

Sco	res	Critical Areas		 	المجالات الأساسية	اط	النف
	1.	Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصر ها فقط في الجولة/المرة 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 ينطبق	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 بنطبق	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	النقا
5	6.	Was there any delay in approaching customers at the fuel pump	YES NO		نعم لا	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟	.6	5
		customers at the rasi pump	N/A		لا ينطبق			
	7.	Did the staff approach the driver side of	YES	X	نعم	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة	.7	5
5		the vehicle?	NO		*	السائق؟		

+

2 + **Scores Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط Were you greeted in a friendly manner YES 🛛 هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب (pleasant feeling)? .8 NO If no, please describe behavior: Was it 5 إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان arrogant, without any expression, normal يتَّصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، etc.... YES 🗍 Did they request customers to quit 9. 4 هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن NO П smoking? 4 N/A  $\boxtimes$ YES 🛛 10. Did the staff thank you as you were 5 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر NO ٧ leaving? 5 N/A 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF 3. مظهر وسلوك الموظفين: **Scores Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط 11. Was the filling staff presentable and well YES 🛛 5 نعم 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقا groomed? NO ¥ ومرتبأ/أنيقا؟ YES 🛛 12. Was he able to communicate with 4 12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع NO ¥ customer? N/A 13. Was the attendant wearing visible YES 🛛 5 nametag? 5 NO YES 🛛 6 14. Was staff courteous / friendly? 14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟ NO ¥ 4. SERVICE 4. الخدمة: Scores Critical Areas المجالات الأساسية النقاط YES 15. Did he follow the instructions on the 2 15. هل اثبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة NO 🗍 Rahal (Fuel Card)? رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ N/A 16. Did he confirm and repeat amount and 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر ذلك على مسامعك؟ YES 🛛 6 type of fuel? NO ¥ 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون ـ در هم ؟ 17. Did he fuel as per customer's instructions YES 🛛 نعم 6 NO Did he offer to clean windscreen YES 🔀 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نعم 5 voluntarily? (front & back) NO نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ ¥ YES 🛛 نعم 19. Were you charged the correct amount? 5 | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ NO ¥ YES 🖾 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل 6 20. Were you given correct change? NO П

+

N/A

	3		+			
Sco	res Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
$\vdash$	21. Did he provide information about any	YES		نعم	. هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك	21
	promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require	NO		¥	أي عرض قانم/فعال) انت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	اذا ک
	comment when marked 'Yes'	_ N/A	図	لا ينطبق	ـــــ بوجه سم يرجى سوعين	

### 5. REST ROOMS

# 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
36			YES	M	نعم	a that the the are said to 20	
	22a.	. Were they adequately stocked with all			, <b>3</b>	22. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟	<sup>3</sup>
		necessary supplies such as <u>soap</u> ?	N/A		لا ينطبق		
			YES		نعم		
	22b.	Were they adequately stocked with all	NO	$\overline{\sqcap}$	'Y	22. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية	3 3
3		necessary supplies such as toilet tissue?	N/A	$\overline{\Box}$	لا ينطيق	مثل <u>وورق التواليت</u>	
	220	Were they adequately stocked with all	YES		نعم	22.هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية	С
		necessary supplies such as paper towels?	NO	$\overline{\Box}$	' ¥	مثل المناشف الورقية؟	
		(paper towels are not required where fully	N/A	図	لا ينطبق	(المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات البد الآلية)	
		operational hand dryers exist)				سيد المنياب المغاسل نظيفة؟ 23. هل كانت المغاسل نظيفة؟	a
	23a.	Were sinks clean? require comment when	YES		نعم	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
		marked 'No'	NO	님	*		
			N/A	ᆜ	لا ينطبق	23. هل كانت المر ايا نظيفة؟	<u>_</u>
	23b. Were mirrors clean? require comment		YES	M	نعم	02. هن كانت الفراي نطيقه: إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	D
	200.	when marked 'No'		Ш	¥	الماس الماس الماس الموصيح	
			N/A		لا ينطبق		
		Were hand dryers clean? require comment	YES	X	نعم	23. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ الذا كانت الأمارية الإدارية	1
3	230.	when marked 'No'	NO		¥	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
			N/A		لا ينطبق		
		i. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES	X	نعم	25. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟	3d
	23d		NO		, 3	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	Ì
		Wileti Harked 140	N/A		لا ينطبق		
			YES				
	00-	. Were toilets and urinals clean?	NO	Ë	, Y	2. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	Зе 📗
	23e	, were tollets and unitials clean:	N/A	F	لا بنطبة		
-						.2. هل كانت الأبواب نظيفة؟	1a 2
2	24a	. Were doors clean?require comment when	NO	<u> </u>	, k	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
		marked 'No'	N/A	F	ا لا ينطبة [		
				- 15			
			YES NO	) 	نعم [ لا [	.2. هل كانت الحيطان نظيفة؟	4b
	24b	24b. Were walls clean?		<u></u>	ه . لاينطبة [		
			N/A	142			
			YES NO		نعم الأ لا [	2. هل كان السقف نظيف؟	4c
	240	24c. Were ceiling clean?		누	-	·	
			N/A		لاينطبق ا ن ق		
				s [2	~	2. هل كانت المنافذ نظيفة؟	4d
	240	d. Were vents clean?	NO N/A	_	] } ]	•	
				<u> </u>	لا ينطبق [	l	

+ ,		4				+					
-	Score	Critical Areas							المجالات الأساسية		النقاط
	24		e. Were floors clean? require comment when marked 'N			s ⊠	نعم لا	يح	رضيات نظيفة؟ عابة "لا" يرجى التوض	22. هل كانت الأر اذا كانت الاح	4e
	1				NO N/A		لا ينطبق				
						s 🛛					_
	24	f. Were baseboard	ds clean?		NO N/A	_	y estats N	نظيفة؟	إر الحائط/ لوح القاعدة	2. هل كانت ازر	4f
							لا ينطبق نعم	<del></del>	<del></del>	<del></del>	
	24	g. Were grout clea	n?		NO		7	,	رط نظیف؟	24 <sub>.</sub> هل كان البلا	lg
-	<del> </del>		<del></del>		N/A		لا ينطبق	<del></del>			
	25	a. Were trash conta	ainers clean?		YES		نعم			-	
2			antoro cicarr:		NO N/A	님	لا لا ينطبق		اويات القمامة نظيفة؟	25. هل كانت ح	ia
'	•		<u> </u>		YES		نعم				_ 2
	25t	o. Were trash conta	ainers not overflo	wing?	NO		, 3	<b>?</b> ق	لويات القمامة غير فانض	25   ها، کانت ح	<u>,                                    </u>
-	<del> </del>	<u></u>	····	·	N/A		لا ينطبق		<b>.</b>	.20	
2	26.	Was the restroon	n smelling clean i	& frach	YES	X	نعم	1	5		
		(without any offer	vithout any offensive odor)?		NO N/A			حة الحمام نظيفه ومنعس في الحمام)؟	26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنع رائحة كريهة في الحمام)؟		
-	-						لا ينطبق	16.5		•	
2		Were all the facili good working cor	stroom in	YES		نعم	<sub>م</sub> تعمل بشکل	هل كانت جميع التجهيزات في الحمام حنّد؟			
1		require comment when marked 'No'			NO		¥	جياً. ا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح			ا 2
-					N/A		لا ينطبق	_			_} }
	28.	Was the Mosque	premises clean?		YES		نعم	(3)?	ل أو قاعة المسجد نظيف	28. هل كان مبن <sub>ح</sub>	3
2		require comment	when marked 'No	) <sup>'</sup>	NO		¥	ضيح	لْإِجَابَة "لا" يرجى التو	إذا كانت اا	2
L	<u></u>				N/A	☒ .	لا ينطبق				-
С	ommo	ents:							::	ليق/ الملاحظات	التعا
		FOR OFFIC	CE USE ONLY					فقط	لاستخدام المكتب		·
0,	6	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluat	tion:						التقي
			Approac	ch				م: الاقتراب من/ النقدم نحو المحطة			
				Greeting		f Initia	al Check	S			1 2
				Appeara					الترحيب والتشبيكات الأولية مظهر وسلوك الموظفين staff		
				Service							3
				Cleanlin	ess - l	Restr	oom and	d Mosque	مامات والمسجد	الخدمة النظافة - الحه	5
				TOTAL				<del></del>	<u> </u>		

4

# ADNOC Distribution

GHANTOOT S/S - 811 GHANTOOT - TEL: 02-5629092

CASH RECEIPT

ate: 18-09-12 13:09

usei .

ehicle # :

Punp # :

RODUCT QUANTITY

PRICE AHOU

LG-95

29.869

1.720

50.00

------

FOTAL : DHS 50.00

ID:1000811500 Batch: 0

lignature:

THANK YOU FOR SHOPPING .... GHANTOOT S/S - 811 SERIAL NO. 4 7 7

