

DE-24/9

SERIAL NO.

5 3 1

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #							
1060		Name		Number		Name		Number		Name		Number									
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 vehicles		# of staff		Time In		Time out							
861		09		15		50		10		04		11:55		12:07							
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 checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة:

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

2. GREETINGS

2. التحيّة/ الترحيب:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	6. Was there any delay in approaching customers at the fuel pump	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	6. هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟
5	7. Did the staff approach the driver side of the vehicle?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	7. هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السائق؟

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
8	هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح) ؟	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	5
	نعم <input type="checkbox"/> لا <input checked="" type="checkbox"/>	YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
5	إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.... <u>normal but no greets</u>	5
9	هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟	9. Did they request customers to quit smoking?	4
	نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> ينطبق <input checked="" type="checkbox"/>	YES <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input checked="" type="checkbox"/>	
10	هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟	10. Did the staff thank you as you were leaving?	5
	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر وسلوك الموظفين:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
11	هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً ومرتباً/أنيقاً؟	11. Was the filling staff presentable and well groomed?	5
	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
12	هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	12. Was he able to communicate with customer?	4
	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	
13	هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	13. Was the attendant wearing visible nametag? <u>could not read the name</u>	5
	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
14	هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	14. Was staff courteous / friendly?	6
	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

4. SERVICE

4. الخدمة:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
15	هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟	15. Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)?	2
	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	
16	هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر ذلك على مسامعك؟	16. Did he confirm and repeat amount and type of fuel?	6
	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
17	هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم ؟	17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs?	6
	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
18	هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي) ؟	18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back) <u>DID NOT OFFER</u>	5
	نعم <input type="checkbox"/> لا <input checked="" type="checkbox"/>	YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
19	هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟	19. Were you charged the correct amount?	5
	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
20	هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟	20. Were you given correct change?	6
	نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> ينطبق <input checked="" type="checkbox"/>	YES <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input checked="" type="checkbox"/>	

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
21.	هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك أي عرض قائم/فعال) إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	21. Did he provide information about any promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require comment when marked 'Yes'	3
	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق		

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
22a.	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	22a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?	3
22b.	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> ؟	22b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?	
22c.	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)	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)	
23a.	هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	23a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	3
23b.	هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	23b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	
23c.	هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	23c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	
23d.	هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	23d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	
23e.	هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	23e. Were toilets and urinals clean?	
24a.	هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	24a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	2
24b.	هل كانت الحيطان نظيفة؟	24b. Were walls clean?	
24c.	هل كان السقف نظيف؟	24c. Were ceiling clean?	
24d.	هل كانت المنافذ نظيفة؟	24d. Were vents clean?	

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
24e	هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	24e. Were floors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
24f	هل كانت أزرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	24f. Were baseboards clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
24g	هل كان البلاط نظيف؟	24g. Were grout clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
25a	هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	25a. Were trash containers clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
25b	هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟	25b. Were trash containers not overflowing?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
26	هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	26. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
27	هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	27. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
28	هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	28. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

التقييم:	الحد الأعلى للنقاط	النقاط المسجلة	%
التقييم:	MAXIMUM	ACTUAL SCORE	%
1	Approach		
2	Greetings and Initial Checks		
3	Appearance and Behavior of Staff		
4	Service		
5	Cleanliness - Restroom and Mosque		
المجموع	TOTAL		

SERIAL NO.

5

3

1

ADNOC Distribution

AL SHAHAMA S/S 861

NEW SHAHAMA TEL: 02-5630110

RAHAL PURCHASE

Date : 15-09-12 12:07

User : 10005

7897 1001 0070 3257 732

Expiry : 012013

AD 14615 (5)

Mileage : 000000

Pump # : 1

PRODUCT	QUANTITY	PRICE	AMOUNT
ULG-95	29.870	1.720	50.00

TOTAL : DHS 50.00

OB/LimitLeft : 50.00 CB : ****
TID:1000061100 Batch:793 TTC:9817 CTC: 319

Signature: _____

THANK YOU FOR SHOPPING
AL SHAHAMA S/S-861

