

D

| SERIAL NO. | | | |
|------------|---|---|--|
| 5 | 5 | 8 | |

+

1

+

PROJECT : ELARA (C-Store -- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

☐ إمارات Emarat / ☐ إبكو/Enoc / ☒ Adnoc

| SHOPPER CODE | | DATA ENTRY | | EDITING | | CSA | | SR. # |
|--------------|--|------------|--------|---------|--------|--------|--------|-------|
| 2031 | | Name | Number | Name | Number | Name | Number | |
| | | Sara | 0001 | Sara | 0001 | Shahes | 10890 | |

| 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 type="checkbox"/> <input 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 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 |
|---------|-------|------|--------------|------------|---------|----------|
| 08 | 6 | 1 | 06 | 22 | 3000 | 02 |
| | | | | | 10:27 | 10:34 |

| 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 type="checkbox"/> |

1. INTERIOR

1. جاذبية المنطقة الداخلية:

| Scores | Critical Areas | المجالات 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 NO <input type="checkbox"/> لا | 1. هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والباب ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟ |
| 3 | 2a. Were doors and windows free of fingerprints? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم 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 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 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 NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 3a. هل كانت المواد الإعلانية، الصور وقوائم 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 NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 3b. هل كانت المواد الإعلانية، الصور وقوائم 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 NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 3c. هل كانت المواد الإعلانية، الصور وقوائم 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 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 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). |

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|--|--|--------|
| 5 | 5. Was there any smell of rotten stuff? | هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟ YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 5 |
| 3 | 6. Were there any flies visible in the store or in the eating area? | هل كان هناك أي نوع من الحشرات الطائرة (الذباب) في المحل؟ YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 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' | 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 YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 2 |
| 6 | 8. Was the expiry date mentioned on perishable food items (sandwiches, breads, cakes, salads etc...) within the validity period? | هل كان تاريخ الإنتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ...) YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 6 |
| 2 | 9. Were tables and chairs well maintained and unbroken? require comment when marked 'No' | هل كانت الطاولات والكراسي بحالة جيدة وغير مكسورة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2 |
| 2 | 10. Was the temperature reasonably comfortable? require comment when marked 'No' | هل كانت درجة الحرارة مناسبة/ مريحة بشكل معقول؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 2 |
| 2 | 11. Were door mats in good condition? require comment when marked 'No' | هل كانت ماسحات الأرضيات بحالة جيدة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2 |
| 2 | 12. Were lights turned on at dusk or sunset and during bad weather? | هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجو الماطر؟ YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 2 |
| 3 | 13. Were trash / Grease containers clean and dumpster Lids closed? | هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون نظيفة وأغطية سلات القمامة مغلقة؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 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? | هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 6 |
| 3 | 15. Did they request customers to quit smoking? | هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟ YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 3 |
| 6 | 16. Did he thank you as you were leaving? | هل قام الموظف/الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 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 الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟ <i>Shades</i> |
| 5 | 20. Was staff courteous / friendly? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 20. هل كان الموظف 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 <u>voluntarily</u> ? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 25. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختياريًا؟ |
| 5 | 26. Were you given the correct change? require comment when marked 'No' | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" 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 |

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 |

SERIAL NO.

1 5 5 4

NEW SHAHAMA S/S 861
ABU DHABI-DUBAI ROAD
ADNOC DISTRIBUTION
ABU DHABI

| DESCRIPTION | QTY | PRICE | TOTAL |
|-------------|-----|-------|-------|
| ETISALAT 25 | | 25.00 | 25.00 |
| Ice Bag | | 5.00 | 5.00 |

TOTAL 30.00

CASH PAYMENT 30.00

You were served by Operator 1
DATE 22/06/2012 10:34 T1 S2 01 3760

THANKS FOR SHOPPING..

