7	\bigcirc		
SE	RIAL	10.	
	7	0	1
L			

PROJECT : ELA	RA (FORECOURT-	FINAL	2012)
---------------	----------------	-------	-------

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research

Center	7
--------	---

Emarat إمارات		Eppco / Enoc ایکو/إنوك	1	X	ادنوك	Adnoc
---------------	--	------------------------	---	---	-------	-------

OUODDED CO	ODE	DATA ENT	RY	E	DITING		CSA		SR. #	
SHOPPER CO	Name	DAIALIT	Number	Name	Numbe	r Name		Number	_	
20/7		un	3409	Ken	_ 3US	7 Motro		1415 31	7	
Gender	Height	Built	Spectacles		ustache s No India	- Dokietani Eili	Ethnic Gro pino Expat. Ara			
MFT	M S	T M F		es No Ye		I Pakistaniji iii			X 540	١
図 🗆 🛭									<u> </u>	761
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah	
	Kegion	XI.]
SITE	ID.	Month	Date	Amou	nt (Dhs)	of vehicles	# of staff	Time In	Time out]
02	<u>a 1</u>	69	2 2	. 5	0	02	66	20:30	20:36	<u>.</u>
07	7:00- 10:01	- 13:01- 17	:01- 20:01-		Saturday Sun	day Monday	Tuesday We	dnesday Thurs	day Friday	1
L	0:00 13:00	1	0:00 24:00	DAY OF VISIT						
, ,		<u> </u>								-

APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

Sco	ores	Critical Areas		 	المجالات الأساسية	ناط	النة
	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/المرّة 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 التعبنة/ 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 ينطب <u>ن</u>	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	النق
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 الزبائن عند مضخة الوقود؟	.6	5
5	7.	Did the staff approach the driver side of the vehicle?	YES [نعم لا	هل افترب الموظف من المركبة من جهة السانق؟	.7	5

2 **Scores Critical Areas** المحالات 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، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان arrogant, without any expression, normal يتصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، etc.... YES 🔲 Did they request customers to quit 4 هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن NO ¥ .9 smoking? N/A YES X 10. Did the staff thank you as you were 5 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر NO 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 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لانقاً نعم groomed? NO П ¥ ومر تبا/أنبقا؟ YES X نعم 12. Was he able to communicate with 4 12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع NO П ¥ customer? N/A П 13. Was the attendant wearing visible YES X 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها 5 nametag? NO ¥ اسمه بوضوح؟ کاکی کیم YES 🔀 14. Was staff courteous / friendly? 6 14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟ NO 4. SERVICE 4. الخدمة: Scores Critical Areas المجالات الاساسية النقاط YES [15. Did he follow the instructions on the 15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة 2 OK Rahal (Fuel Card)? ¥ رحال (بطاقة مل، الوقود) ؟ X N/A 16. Did he confirm and repeat amount and YES 🔀 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر ر ذلك على مسامعك؟ نعم type of fuel? NO П 17. Did he fuel as per customer's instructions 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون -YES 🔀 نعم 6 - Dhs? NO ¥ 18. Did he offer to clean windscreen YES X 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نعم 5 voluntarily? (front & back) NO نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ Y YES 🔀 نعم 19. Were you charged the correct amount? 5 | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ NO ¥ YES 🛛 نعم 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل 6 20. Were you given correct change? NO ¥ صحيح؟ N/A

+

+

+		3		+			
	Scores	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
		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 comment when marked 'Yes'	NO		*	أي عرض قائم/فعال) انت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	اذا ک
		Confinent when marked 165	N/A	X	لا ينطبق		

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sc	ores	Critical Areas				ط المجالات الأساسية	النقا
			YES	X	نعم		
	22a.	Were they adequately stocked with all	NO		7	مثل الصابون؟	
		necessary supplies such as <u>soap</u> ?	N/A		لا ينطبق	99:]
			YES	K	نعم	5	
3	22b.	Were they adequately stocked with all	NO		¥	22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت	3
		necessary supplies such as tollet tissue?	N/A		لا ينطبق		
	22c.	Were they adequately stocked with all	YES		نعم	220. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية	:
		necessary supplies such as paper towels?	NO	\Box	3	مثل <u>المناشف الورقية؟</u> (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات	
		(paper towels are not required where fully	N/A	X	لا ينطبق	(المناسف الورقية عير مطلوبة عند نوفر مجففات اليد الألية)	
-			YES		نعم	236. هل كانت المغاسل نظيفة؟	
	23a		NO	Ä	 لا	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	marked 'No'			\Box	لا ينطبق		
			N/A			23k. هل كانت المر ايا نظيفة؟	-
	23b		YES		نعم	برحي التوضيح المرابع التوضيح التوضيح التوضيح التوضيح المرابع الإجابة "لا" يرجي التوضيح	
			NO	님	Y		
			N/A		لا ينطبق	230. هل كانت مجففات الأيدى نظيفة؟	
	23c	3c. Were hand dryers clean? require comme when marked 'No' 3d. Were dispensers clean? require commer	YES	KI		ا23. من حالت مجعفات الابدي نظيفه! إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
3			ИО	닏	X	ېد سند <i>دو چې</i> د <u>د پر چي اسر د سي</u>	3
					لا ينطبق		_
	23d	Were dispensers clean? require comment	YES	区	نعم	.23. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الله لم تاليال	7
	200	when marked 'No'	NO		3	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
			N/A		لا ينطبق		_
			YES	X	نعم		
	23e	e. Were toilets and urinals clean?	NO		Y.	23. مل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	Э
			N/A		لا ينطبق ا		
2	240	Ware deers clean?require comment when	YES	X	نعم	24. هل كانت الأبواب نظيفة؟	a 2
	240	marked 'No'	NO		\ \X	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
			N/A		لا ينطبق		
	-		YES	X	نعم		
	24t	o. Were walls clean?	NO		צ	24. هل كانت الحيطان نظيفة؟	b
			N/A		لا ينطبق		
	-		YES				
	240	c. Were ceiling clean?	NO		, k	24. هل كان السقف نظيف؟	С
		Č	N/A		لا ينطبق [
			YES	X	نعم		
	240	Vere they adequately stocked with all necessary supplies such as paper towels? paper towels are not required where fully operational hand dryers exist) Were sinks clean? require comment wher marked 'No' Were mirrors clean? require comment when marked 'No' Were hand dryers clean? require comment when marked 'No' Were dispensers clean? require comment when marked 'No' Were dispensers clean? require comment when marked 'No' Were doors clean?require comment when marked 'No' Were doors clean?require comment when marked 'No' Were walls clean?	NO		' k	24. هل كانت المنافذ نظيفة؟	d
			N/A		لا ينطبق [

+

Sco	rec					+					
			Critical Areas						المجالات الأساسية		نقاط
	24e	. Were floors clear			YES		نعم		الأرضيات نظيفة؟	.24 هل كانت	е
		require comment	when marked 'N	o'	NO	Щ	¥	نبيح	الإجابة "لا" يرجى التوه	إذا كانت ا	
-					N/A		لا ينطبق				-
					YES	X	نعم			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	-
	24t.	Were baseboards	s clean?		NO		¥	ة نظيفة؟	ازرار الحائط/ لوح القاعد	24_ هل كانت	f
-		~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~	·		N/A		لا ينطبق		•		•
					YES	X	نعم				-
2	24g.	Were grout clean	?		NO		¥		البلاط نظيف؟	.24 هل کان	,
+					N/A		لا ينطبق				
					YES	図	نعم				+
2	25a.	Were trash contai	iners clean?		NO		¥		و حاويات القمامة نظيفة؟	25a. هل كانت	
2 -					N/A		لا ينطبق				
					YES	X	نعم				- 2
2	25b. Were trash containers not overflow		/ing?	NO		¥	ضة؟	ت حاويات القمامة غير فائ	على كانت		
_ _			_		N/A		لا ينطبق			.200	
		10.0			YES	X	نعم				+
2 4	ю.	Was the restroom (without any offens	smelling clean & sive odor)?	fresh	NO		¥	شة (بدون أي	رائحة الحمام نظيفة ومنعا	26. هل كانت	2
					N/A		لا ينطبق		يهة في الحمام)؟	رائحة كرا	-
2	7	Were all the faciliti	ios incido the		YES	X	نعم	ام تعمل بشکل	جميع التجهيزات في الحم	27 هل کانت	+
2 2	27. Were all the facilities inside the regood working condition?		ies inside the res dition?	troom in						حبَد؟	
-	require comment when marked 'No'			,'	NO	Ш	¥	ć	ابة "لا" يرجى التوضيح	إذا كانت الإج	2
	-				N/A		لا ينطبق	_			
2	0 1	10/2-41-004			YES	X	نعم	9(2)		16 1 00	-
$2 ^{2}$	o. ۱ r	Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'		,	-	مسجد تعییت (۵):			28. هل كان مبنى أو قاعه "لا" إذا كانت الإجابة "لا"		
	_				NO	느	Y	Ç. J			2
					N/A	Ц	لا ينطبق				ĺ
Com	mei	nts:							ىات:	طيق/ الملاحظ	الت
		FOR OFFIC	CE USE ONLY					فقط	لاستخدام المكتب		
%	T	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط	Evalua	ation:				,	پيم:	ă:11
	-+	ACTUAL SCURE	MAXIMUM	Apazz -			·		21 11		1
	+			Approa					/ التقدم نحو المحطة		1
	+						ial Chec		تشييكات الأولية		2
						and E	Behavior	of Staff	ك الموظفين	مظهر وسلو	3
				Service	•					الخدمة	4
				Cleanli	ness -	Rest	room ar	nd Mosque	حمامات والمسجد	النظافة – ال	5

4

TOTAL

ADNOC Distribution

AL FAVA S/S-891 A/D-ALAIM HIGHHAY TEL: 82-5640014

CASH RECEIPT
Date: 22-90-12 20:36 Use

Vehicle # :

PRODUCT QUANTITY

AMOUNT PRICE

ULG-95

29.868

1.720

58.88

TOTAL : DHS 50.00

TID:1000891289 Batch: 6

Signature:

THANK YOU FOR SHOPPING AL FAYA S/S-891

