

| SERIAL NO. |   |   |   |
|------------|---|---|---|
|            | 8 | 6 | 8 |

PROJECT : ELARA (Car Wash- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Car Wash

Pan Arab Research Center

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

| SHOPPER CODE                        |                          | DATA ENTRY                          |                                     |                          |                          | EDITING                  |                                     |                          |                          | CSA                      |                          |                          |                          | SR. #                    |
|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1037                                |                          | Name                                |                                     | Number                   |                          | Name                     |                                     | Number                   |                          | Name                     |                          | Number                   |                          |                          |
|                                     |                          |                                     |                                     |                          |                          |                          |                                     |                          |                          | BHASKAR                  |                          |                          |                          |                          |
| 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 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                 |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| 914                                 |                          | 03                                  | 10                                  | 30                       | 04                       | 04                       | 13:10                               | 13:36                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| 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 checked="" 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 AND CLEANLINESS

### 1. الإقتراب والنظافة:

| Scores | Critical Areas                                                            | المجالات الأساسية                                                             | النقاط                                                                          |
|--------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
|        | 1. Was there proper sign to the Car Wash bay?                             | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 1. هل كانت هناك لافتة واضحة للدلالة على منطقة غسل السيارات؟                     |
| 4      | 2. Was the Car Wash area clean and tidy? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 2. هل كانت منطقة غسل السيارات نظيفة ومرتبطة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |

## 2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

### 2. الترحيب والتشيكات الأولية:

| Scores | Critical Areas                                                                             | المجالات الأساسية                                                                                                      | النقاط                                                                                   |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5      | 3. Was there any delay in approaching customers? require comment when marked 'Yes'         | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا                                          | 3. هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح |
| 5      | 4. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?                               | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                          | 4. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (باسلوب مفرح)؟                                          |
| 5      | If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....? |                                                                                                                        | إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟ |
| 5      | 5a. Did the attendant check whether your car has a sunroof?                                | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 5a. هل تحقق الموظف فيما إذا كانت سيارتك مزودة بفتحة سقف                                  |
| 5      | 5b. Did the attendant politely declined automatic car wash if it has a sunroof?            | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 5b. هل عرض الموظف إجراء الغسيل الآلي للسيارة في حال كان لديها فتحة في السقف؟             |
| 6      | 6. Did the attendant inform you about the price of car wash?                               | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                          | 6. هل أطلعك الموظف حول سعر غسل السيارات؟                                                 |
| 4      | 7. Did the attendant inspect your car for any scratches, damages or dents and inform you?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                          | 7. هل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو أضرار أو تقوب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟       |

| Scores | Critical Areas                                                                                                                                | المجالات الأساسية                                           | النقاط |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------|
| 5      | 8. Did he guide your vehicle for positioning at the stopper?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 8. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة؟ | 5      |
| 6      | 9. Did the staff thank you as you were leaving?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا              | 9. هل قام الموظف بشكرك لدى مغادرتك؟                         | 6      |

### 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

### 3. مظهر وسلوك الموظفين:

| Scores | Critical Areas                                                                                                                                                          | المجالات الأساسية                                    | النقاط |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------|
| 3      | 10. Was the uniform of the attendant neat and tidy?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                    | 10. هل كان لباس الموظف أنيقاً ومرتباً؟               | 3      |
| 3      | 11. Was the attendant wearing visible nametag?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                         | 11. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ | 3      |
| 3      | 12. Was he able to communicate with customer?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟      | 3      |
| 5      | 13. Was staff courteous / friendly?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                                    | 13. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟                   | 5      |

### 4. SERVICE

### 4. الخدمة:

| Scores | Critical Areas                                                                                                                                                                                                               | المجالات الأساسية                                                                               | النقاط |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 4      | 14. After car wash, did he guide you to the vacuum bay?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                                                                     | 14. بعد الانتهاء من غسيل السيارة، هل قام الموظف بتوجيهك الى مكان مسح وتنشيف السيارة؟            | 4      |
| 3      | 15. Did any attendant advise you to take care of your personal belongings/valuables if any?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق        | 15. هل نصحك الموظف بأن تنتبه لأغراضك وممتلكاتك الشخصية القيمة في حال وجودها؟                    | 3      |
| 4      | 16. Did any attendant offer you seating?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                                                                                    | 16. هل قدم لك أي موظف كرسيًا للجلوس عليه؟                                                       | 4      |
| 5      | 17. Did attendants wipe your car dry to your satisfaction?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق                                         | 17. هل قام الموظفون بمسح وتنشيف سيارتك بحيث كنت راضياً عما قاموا به؟                            | 5      |
| 5      | 18. Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your satisfaction?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 18. هل قام الموظفون بتنظيف كافة الزجاج والمرايا من الداخل والخارج بحيث كنت راضياً عما قاموا به؟ | 5      |
| 3      | 19. Did the attendant offer to empty the ashtray and clean it?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق                                     | 19. هل عرض الموظف لأن يقوم بتفريغ وتنظيف منفضة السجائر؟                                         | 3      |
| 4      | 20. Was the interior vacuuming and cleaning of fascia (dashboard) done to your total satisfaction?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 20. هل تم التنظيف الداخلي للسيارة وتنظيف لوحة الأجهزة الأمامية بشكل مرضي تماماً لك؟             | 4      |
| 4      | 21. Did they clean all the tyres with sponge?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق                                                      | 21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام اسفنج؟                                               | 4      |
| 1      | 22. Were you offered a receipt voluntarily?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق                                                        | 22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟                                                   | 1      |

# 5. REST ROOMS AND MOSQUE

# 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

| النقاط | المجالات الأساسية                                                                                                                  | Critical Areas                                                                                                         | Scores                                                                                                                                                                |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3      | 23a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟                                                                  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 23a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?                                                                                   |
|        | 23b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> ؟                                                             | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 23b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?                                                                          |
|        | 23c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية) | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 23c. 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) |
| 3      | 24a. هل كانت المغاسل نظيفة؟<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"/> لا ينطبق | 24a. Were sinks clean?<br>require comment when marked 'No'                                                                                                            |
|        | 24b. هل كانت المرايا نظيفة؟<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"/> لا ينطبق | 24b. Were mirrors clean?<br>require comment when marked 'No'                                                                                                          |
|        | 24c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟<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"/> لا ينطبق | 24c. Were hand dryers clean?<br>require comment when marked 'No'                                                                                                      |
|        | 24d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟<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"/> لا ينطبق | 24d. Were dispensers clean?<br>require comment when marked 'No'                                                                                                       |
|        | 24e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟                                                                                                   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24e. Were toilets and urinals clean?                                                                                                                                  |
| 2      | 25a. هل كانت الأبواب نظيفة؟<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"/> لا ينطبق | 25a. Were doors clean?<br>require comment when marked 'No'                                                                                                            |
|        | 25b. هل كانت الحيطان نظيفة؟                                                                                                        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25b. Were walls clean?                                                                                                                                                |
|        | 25c. هل كان السقف نظيف؟                                                                                                            | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25c. Were ceiling clean?                                                                                                                                              |
|        | 25d. هل كانت المنافذ نظيفة؟                                                                                                        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25d. Were vents clean?                                                                                                                                                |
|        | 25e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟<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"/> لا ينطبق | 25e. Were floors clean?<br>require comment when marked 'No'                                                                                                           |
|        | 25f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟                                                                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25f. Were baseboards clean?                                                                                                                                           |

| Scores |                                                                                                             | Critical Areas                          |          | المجالات الأساسية                                                      |  | النقاط |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------|--|--------|
| 2      | 25g. Were grout clean?                                                                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> | نعم      | 25g. هل كان البلاط نظيف؟                                               |  |        |
|        |                                                                                                             | NO <input type="checkbox"/>             | لا       |                                                                        |  |        |
|        |                                                                                                             | N/A <input type="checkbox"/>            | لا ينطبق |                                                                        |  |        |
| 2      | 26a. Were trash containers clean?                                                                           | YES <input checked="" type="checkbox"/> | نعم      | 26a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟                                     |  |        |
|        |                                                                                                             | NO <input type="checkbox"/>             | لا       |                                                                        |  |        |
|        |                                                                                                             | N/A <input type="checkbox"/>            | لا ينطبق |                                                                        |  |        |
| 2      | 26b. Were trash containers not overflowing?                                                                 | YES <input checked="" type="checkbox"/> | نعم      | 26b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟                                 |  |        |
|        |                                                                                                             | NO <input type="checkbox"/>             | لا       |                                                                        |  |        |
|        |                                                                                                             | N/A <input type="checkbox"/>            | لا ينطبق |                                                                        |  |        |
| 2      | 27. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?                                   | YES <input checked="" type="checkbox"/> | نعم      | 27. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟ |  |        |
|        |                                                                                                             | NO <input type="checkbox"/>             | لا       |                                                                        |  |        |
|        |                                                                                                             | N/A <input type="checkbox"/>            | لا ينطبق |                                                                        |  |        |
| 2      | 28. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> | نعم      | 28. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟                    |  |        |
|        |                                                                                                             | NO <input type="checkbox"/>             | لا       | إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                     |  |        |
|        |                                                                                                             | N/A <input type="checkbox"/>            | لا ينطبق |                                                                        |  |        |
| 2      | 29. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'                                         | YES <input type="checkbox"/>            | نعم      | 29. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟                               |  |        |
|        |                                                                                                             | NO <input type="checkbox"/>             | لا       | إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                     |  |        |
|        |                                                                                                             | N/A <input checked="" type="checkbox"/> | لا ينطبق |                                                                        |  |        |

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| % | النقاط المسجلة<br>ACTUAL SCORE | الحد الأعلى للنقاط<br>MAXIMUM | Evaluation:                       | التقييم:                     |
|---|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
|   |                                |                               | Approach and Cleanliness          | 1 الاقتراب والنظافة          |
|   |                                |                               | Greetings and Initial Checks      | 2 الترحيب والتشيكات الأولية  |
|   |                                |                               | Appearance and Behavior of Staff  | 3 مظهر وسلوك الموظفين        |
|   |                                |                               | Service                           | 4 الخدمة                     |
|   |                                |                               | Cleanliness - Restroom and Mosque | 5 النظافة - الحمامات والمسجد |
|   |                                |                               | TOTAL                             | المجموع                      |

SERIAL NO.

8

6

8

ADDED DISTRIBUTION  
 PAYMENT CREDIT 914  
 AT THE PORT HEAD  
 ABL CHARI

DEPOSITED 17 PROCE TPA  
 APPROX 1/4 30.00 31.00

TOTAL 31.00

PAID PAYMENT 31.00

\*\* COPY \*\*

You were served by Operator  
 DATE 10/03/2012 3:35 T 82 01 907  
 THANKS FOR SHOPPING

