

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY		EDITING		CSA		SR. #
1037		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
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah
	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐
SITE ID		Month	Date	Amount (Dhs)	# of staff	Time In	Time out	
9 1 8		0 3	1 0	15 .25	0 3	15:01	15:10	
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	

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 ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ لا	2a. هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟
3	2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	2b. هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من اللطخ، البقع والخطوط؟
3	2c. Were doors and windows clean without a hazy film (condensation due to climate or temperature may be present)	YES ☒ نعم NO ☐ 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 ☐ نعم NO ☒ لا	3a. هل كانت المواد الإعلانية، الصور وقوائم الطعام تبدو غير واضحة، باهتة وقديمة؟
2	3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes'	YES ☐ نعم NO ☒ لا	3b. هل كانت المواد الإعلانية، الصور وقوائم الطعام تبدو فيها بعض التشققات؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح
2	3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?	YES ☐ نعم NO ☒ 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 ☒ نعم NO ☐ لا	4a. هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
5	4b. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers neat and well stacked? (Should be uncluttered and without excessive amounts of products)	YES ☒ نعم NO ☐ 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	5.	Was there any smell of rotten stuff?	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ ينطبق	هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟	5
3	3	6.	Were there any flies visible in the store or in the eating area?	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ ينطبق	هل كان هناك أي نوع من الحشرات الطائرة (الذباب) في المحل؟	3
2	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'	YES ☒ نعم NO ☐ لا	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	2
6	6	8.	Was the expiry date mentioned on perishable food items (sandwiches, breads, cakes, salads etc...) within the validity period?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل كان تاريخ الإنتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ...)	6
2	2	9.	Were tables and chairs well maintained and unbroken? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ ينطبق	هل كانت الطاولات والكراسي بحالة جيدة وغير مكسورة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
2	2	10.	Was the temperature reasonably comfortable? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل كانت درجة الحرارة مناسبة/ مريحة بشكل معقول؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
2	2	11.	Were door mats in good condition? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ ينطبق	هل كانت ماسحات الأرضيات بحالة جيدة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
2	2	12.	Were lights turned on at dusk or sunset and during bad weather?	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ ينطبق	هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجو الماطر؟	2
3	3	13.	Were trash / Grease containers clean and dumpster Lids closed?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون نظيفة وأغطية سلات القمامة مغلقة؟	3

2. GREETINGS

2. التحيات/ الترحيبات:

Scores		Critical Areas		المجالات الأساسية		النقاط
6	6	14.	Were you greeted with a smile when you entered the store?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟	6
3	3	15.	Did they request customers to quit smoking?	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ ينطبق	هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟	3
6	6	16.	Did he thank you as you were leaving?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل قام الموظف/ الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟	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 ☒ نعم NO ☐ لا	17. هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ بكامل أناقتهم؟
4	18. Was he / she able to communicate to customer?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	18. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟
3	19. Was the staff wearing visible nametag? <i>COULD NOT READ NAME</i>	YES ☒ نعم NO ☐ لا	19. هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟
5	20. Was staff courteous / friendly?	YES ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ لا	25. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟
5	26. Were you given the correct change? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ 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:

CSA WAS WEARING A NAME TAG BUT COULD NOT READ THE
NAME.

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

ING

PAGE 02

SERIAL NO.

1 0 4 X

ADNOC DISTRIBUTION

AL SAADA F/S - 918
OLD AIRPORT ROAD, ABU DHABI

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
Oasis Water	1,00	1.00	1.00

Bing's SN/155	1,00	1.00	1.00
RB Cheese Crut	1,00	1.00	1.00

TOTAL 15.25

CASH PAYMENT 20.00

CHANGE 4.75

You were served by Cashier 1
DATE 10/03/2012 15:10 T1 S3 01 6299

THANK YOU FOR SHOPPING

