SERIAL NO. 1 0 7 4

+ PROJECT: ELARA (FORECOURT-FINAL 2012) PROJECT: ELARA - FORECOURT Pan Arab Research Center Adnoc ادنوك 🗖 / Eppco / Enoc ايكو/إنوك 🔲 ايمارات 🔲 امارات SR. # **EDITING** DATA ENTRY SHOPPER CODE Number Number Name Number 1040 Ethnic Groups
 Beard
 Mustache
 Ethnic Groups

 Yes
 No
 Yes
 No
 Indian
 Pakistani Filipino
 Expat. Arabs
 Others:
 Spectacles Gender Height Yes No Ø X X \boxtimes \boxtimes \square Ras Al Umm Al Fujairah Western Ajman Al Ain Abu Dhabi Dubai Sharjah **EMIRATE** Khaimah Quwain Region \mathbf{X} # of staff Time In Time out Date Amount (Dhs) # of vehicles SITE ID Month 19:55 20:03 ٥ 9 3 04 0 9 0 Tuesday | Wednesday | Thursday Friday 20:01-Saturday Sunday Monday 13:01-07:00-10:01-17:01-DAY OF TIME OF 20:00 24:00 13:00 17:00 10:00 図 VISIT VISIT \mathbf{X} 1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة: **APPROACH** النقاط المجالات الأساسية Critical Areas Scores YES 🛛 هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر Was signage visible from distance of 500 ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصر ها فقط في П NO meters and well maintained? Can be included only in first run N/A YES 🔀 هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى Were lights working and in good 2 2. NO 2 condition at the approach? N/A YES 🛛 هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في Were the lights working and in good 2 ¥ NO 2 منطقة تعبئة الوقود؟ condition at the forecourt area? N/A YES 🛛 هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبة؟ Was filling area / forecourt clean and NO 4 N/A YES 🛛 هل كان الطريق ومنطقة مل، الوقود خالية من .5 Were the driveway and forecourt free of 2 NO 2 الحفر ومصانة بشكل جيد؟ potholes and well maintained? N/A 2. التحية/ الترحيب: **GREETINGS** 2. النقاط المحالات الأساسية **Critical Areas** Scores YES [هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف .6 Was there any delay in approaching 5 6. NO 5 من الزيائن عند مضخة الوقود؟ customers at the fuel pump N/A هل اقترب الموظف من المركبة من جهة YES X .7 Did the staff approach the driver side of 5

+

NO

the vehicle?

5

+

2 + **Scores Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط Were you greeted in a friendly manner YES 🛛 هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب 8. (pleasant feeling)? ио □ If no, please describe behavior: Was it إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان arrogant, without any expression, normal 5 يتصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، etc.... YES [Did they request customers to quit 9. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن 4 NO ¥ smoking? N/A YES 🗌 10. Did the staff thank you as you were 5 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر NO \boxtimes 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 🛛 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقا 5 groomed? 5 NO ومرتبا/أنيقا؟ YES 🔀 12. Was he able to communicate with 12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع 4 П NO ¥ customer? N/A 13. Was the attendant wearing visible YES T 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها 5 nametag? NO 🛛 NO NAME ¥ YES X نعم 6 14. Was staff courteous / friendly? 14 هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟ NO ¥ 4. SERVICE 4. الخدمة: Scores **Critical Areas** المجالات الأساسية YES [15. Did he follow the instructions on the 15. هل اثبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة 2 NO Rahal (Fuel Card)? رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ N/A 🔀 16. Did he confirm and repeat amount and هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر ذلك على مسامعك؟ YES X 6 type of fuel? NO 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون -17. Did he fuel as per customer's instructions YES 🔯 6 NO YES 🗌 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ Did he offer to clean windscreen. 5 voluntarily? (front & back) NO 🛛 YES 🔀 19. Were you charged the correct amount? 5 | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ NO YES 🔀 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل 20. Were you given correct change? NO П

2

+

N/A

+		3		+	•		
•	Scores	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
	<u> </u>	Did he provide information about any	YES		ثعم	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	NO		Ä	أي عرض قَّانم/فعال) ت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	
		comment when marked 'Yes'	_ N/A	X	لا ينطبق		

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sc	ores	Critical Areas				أط المجالات الأساسية	النق
3	22a.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	
	22b.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue ?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثّل وورق التواليت	3
	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)	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الآلية)	
3	23a.	Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO		نعم لا لا ينطبق	23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	
	23b.	. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES NO	囚口	<u>نعم</u> لا لا ينطبق	23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	23c	. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES NO	X	نعم لا	23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	23d	. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	N/A YES NO N/A		لا ينطبق نعم لا لا ينطبق	23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	23e	e. Were toilets and urinals clean?	YES NO N/A	X		23e. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	•
	24a	a. Were doors clean?require comment when marked 'No'	YES NO N/A			24 <i>2.</i> هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
	24t	o. Were walls clean?	YES NO N/A	K		24Ł. هل كانت الحيطان نظيفة؟)
	240	c. Were ceiling clean?	YES NO N/A		نعم [لا [لاينطبق [.24 هل كان السقف نظيف؟	c
	240	d. Were vents clean?	YES NO N/A	Ē	نعم [لا [لاينطبق [240. هل كانت المنافذ نظيفة؟	d

+ Scores **Critical Areas** المحالات الأساسية النقاط 24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ 24e. Were floors clean? YES L require comment when marked 'No' إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح NO \square ¥ TISSUES ON FLOOR N/A لا ينطيق YES 🛛 24f. Were baseboards clean? NO ¥ 24f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟ N/A لا بنطية YES 🛛 24g. Were grout clean? NO 24g. هل كان البلاط نظيف؟ N/A YES 🏻 25a. Were trash containers clean? NO ¥ 25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ لا ينطبق ☐ N/A 2 2 YES 🛛 25b. Were trash containers not overflowing? NO ¥ 25b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضة؟ لا ينطبق □ N/A YES KI 26. Was the restroom smelling clean & fresh 2 26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي NO ¥ (without any offensive odor)? ر انحة كريهة في الحمام)؟ لاينطبق ∐ N/A 27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل 27. Were all the facilities inside the restroom in YES 🔀 good working condition? 2 require comment when marked 'No' NO 2 | إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح لا ينطبق □ N/A YES 🗍 نعم 28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ 28. Was the Mosque premises clean? 2 require comment when marked 'No' اذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح NO ¥ 2 لاينطبق \N/A \X Comments: التعليق/ الملاحظات: CSA WAS NOT WEARING NAME TAG FOR OFFICE USE ONLY لاستخدام المكتب فقط النقاط المسحلة الحد الأعلى للنقاط % **Evaluation: ACTUAL SCORE MAXIMUM** التقييم: Approach الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة Greetings and Initial Checks الترحيب والتشبيكات الأولية 2 Appearance and Behavior of Staff مظهر وسلوك الموظفين 3 Service 4

+

4

TOTAL

Cleanliness - Restroom and Mosque

+

5

النظافة - الحمامات والمسجد

SERIAL NO. 0

CASH RECEIPT

PRODUCT , QUANTITY PRICE ANOUNT

ULG-95 29.076 1.720 59.08

TOTAL = DHS 50.00

TID:1000019400 Batch: Co

THANK YOU FOR SHOPPING AL TA'AWUN S/S - 919

