

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

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

| SHOPPER CODE                        |                          | DATA ENTRY                          |                          |                          |                                     | EDITING                  |                                     |                          |                          | CSA                      |                          |                          |                          | SR. # |
|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------|
| 189                                 |                          | Name                                |                          | Number                   |                                     | Name                     |                                     | Number                   |                          | Name                     |                          | Number                   |                          |       |
|                                     |                          | Aman                                |                          | 5051                     |                                     | ABDULRAHIM               |                                     | 7371                     |                          |                          |                          |                          |                          |       |
| 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"/> |                          |                          |                          |       |
| 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                            |                          |                          |                          |                          |                          |                          |       |
| 918                                 | 06                       | 09                                  | 170-                     | 01                       | 01                                  | 20:18                    | 20:42                               |                          |                          |                          |                          |                          |                          |       |
| 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 Lube changing bay?                         | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 1. هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟               |
| 3      | 2. Was the lube changing area clean and organized?                         | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2. هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتببة؟                            |
| 4      | 3. Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ? | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3. هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقوعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟    |
| 2      | 4. Were the waiting area and table clean?                                  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 4. هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟                              |
| 2      | 5. Was the television in the waiting room working?                         | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 5. هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟                             |
|        | 6. Was the board displaying complimentary services neat and clean?         | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 6. هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟ |
|        | No BOARD   |  |  |

## 2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

## 2. الترحيب والتشيكات الأولية:

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية   | النقاط  |
|--------|---|---|---|
| 3      | 7. Was there any delay in approaching customers?  | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 7. هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقديم الموظف نحو الزبائن؟                               |
|        | 8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?                              | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 8. هل تم الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب 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 بالفروور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟ |

| النقاط | المجالات الأساسية   | Critical Areas   | Scores |
|--------|---|--|--------|
| 3      | 9. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟           | 9. Did he guide your vehicle for positioning at the stopper and asked you to switch the engine off?                          | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                           | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>  |        |
| 5      | 10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائدها؟ | 10. When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different grades of oil, filters and their relative benefits? | 5      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                           | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>  |        |
| 4      | 11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟  | 11. Did he offer the waiting area to you?<br><i>DID NOT OFFER WAITING AREA</i>   | 4      |
|        | نعم <input type="checkbox"/> لا <input checked="" type="checkbox"/>                           | YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>  |        |
| 4      | 12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟  | 12. Did the staff thank you as you were leaving?   | 4      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                           | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>  |        |

### 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

### 3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

| النقاط | المجالات الأساسية   | Critical Areas   | Scores |
|--------|---|--|--------|
| 3      | 13. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟   | 13. Was the uniform of the attendant neat and tidy?  | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
| 3      | 14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟  | 14. Was the attendant wearing visible nametag?   | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
| 3      | 15. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟   | 15. Was he able to communicate with customer?  | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
| 4      | 16. هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟  | 16. Was staff courteous / friendly?  | 4      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |

### 4. SERVICE

### 4. الخدمة:

| النقاط | المجالات الأساسية  | Critical Areas  | Scores |
|--------|--|---|--------|
| 3      | 17. هل قام الموظف بالتحقق لمعرفة إن كانت السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت بالكامل؟                | 17. Did attendant check whether you need top up or complete oil change?                 | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                     |        |
| 3      | 18. هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد تغيير الزيت فقط أم الزيت والفلتر؟                               | 18. Did attendant check with you whether only oil is to be changed or oil with filter?  | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                     |        |
| 3      | 19. هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب إضافتها وأبلغك بذلك؟ | 19. Did he check using gauge the quantity required to be topped up and informed you?    | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                     |        |
| 3      | 20. هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة الزيت؟                     | 20. Did the attendant check for oil leakages under your car from filter and drain bolt? | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                     |        |
| 3      | 21. هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل من سيارتك؟  | 21. Did the attendant drain the used oil completely from your car?                      | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                     |        |
| 2      | 22. هل سألك إن كنت تريد غسل المحرك وقام بذلك في حال موافقتك؟   | 22. Did he ask whether you want the engine to be flushed and did it if you agreed?      | 2      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                     |        |
| 3      | 23. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت الصحيحة التي طلبتها؟   | 23. Did the attendant fill the correct grade as you requested?                          | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                     |        |

| النقاط | المجالات الأساسية  | Critical Areas  | Scores |
|--------|--|---|--------|
| 3      | 24. هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟   | 24. Did he request you to start engine and leave it running for one and a half minutes? | 3      |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |   |        |
| 3      | 25. هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيداً في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟                             | 25. Did the attendant ensure that the carter bolt is tightened and there are no leaks?  | 3      |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |   |        |
|        | 26. هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية:  | 26. Did attendant carry out the following complimentary checks:                         |        |
|        | 31a. إضافة ماء للبطارية  | 31a. Battery Water top up   |        |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |   |        |
|        | 31b. إضافة ماء للمبرد/coolant  | 31b. Coolant Water top up   |        |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |   |        |
|        | 31c. إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)   | 31c. Auto Transmission Fluid top up   |        |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |   |        |
|        | 31d. إضافة زيت الفرامل   | 31d. Brake Fluid top up   |        |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |   |        |
|        | 31e. إضافة زيت للحبر/ التروس   | 31e. Gear Oil top up  |        |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |   |        |
|        | 31f. تنظيف فلتير الهواء  | 31f. Air filter cleaning  |        |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |   |        |
|        | 31g. إضافة ماء لمساحات الزجاج  | 31g. Wiper Water top up   |        |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |   |        |
|        | 31h. تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء   | 31h. Clean engine using air gun   |        |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |   |        |
| 3      | 27. هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟   | 27. Were any of your questions related to lube change answered?                         | 3      |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |   |        |
| 3      | 28. هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟   | 28. Did the staff place the mileage sticker in the car ?                                | 3      |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |   |        |
| 4      | 29. هل عرض عليك وصل استلام اختيارياً؟  | 29. Were you offered a receipt voluntarily?<br>HAD TO ASK FOR RECEIPT                   | 4      |
|        | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |   |        |

## 5. REST ROOMS AND MOSQUE

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

| النقاط | المجالات الأساسية  | Critical Areas  | Scores |
|--------|--|---|--------|
| 3      | 30a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟  | 30a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap? | 3      |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |   |        |

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية   | النقاط |
|--------|--|---|--------|
|        | <p>30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u>? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br/>NO <input type="checkbox"/> لا<br/>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق</p> <p>30c. 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 <input type="checkbox"/> نعم<br/>NO <input type="checkbox"/> لا<br/>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق</p>   | <p>30b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u>؟</p> <p>30c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u>؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)</p>   |        |
| 3      | <p>31a. Were sinks clean? require comment when marked 'No' YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br/>NO <input type="checkbox"/> لا<br/>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق</p> <p>31b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No' YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br/>NO <input type="checkbox"/> لا<br/>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق</p> <p>31c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No' YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br/>NO <input type="checkbox"/> لا<br/>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق</p> <p>31d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No' YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br/>NO <input type="checkbox"/> لا<br/>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق</p> <p>31e. Were toilets and urinals clean? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br/>NO <input type="checkbox"/> لا<br/>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق</p>  | <p>31a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح</p> <p>31b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح</p> <p>31c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح</p> <p>31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح</p> <p>31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟</p> | 3      |
| 2      | <p>32a. Were doors clean? require comment when marked 'No' YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br/>NO <input type="checkbox"/> لا<br/>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق</p> <p>32b. Were walls clean? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br/>NO <input type="checkbox"/> لا<br/>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق</p> <p>32c. Were ceiling clean? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br/>NO <input type="checkbox"/> لا<br/>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق</p> <p>32d. Were vents clean? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br/>NO <input type="checkbox"/> لا<br/>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق</p> <p>32e. Were floors clean? require comment when marked 'No' YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br/>NO <input type="checkbox"/> لا<br/>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق</p> <p>32f. Were baseboards clean? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br/>NO <input type="checkbox"/> لا<br/>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق</p> <p>32g. Were grout clean? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br/>NO <input type="checkbox"/> لا<br/>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق</p> | <p>32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح</p> <p>32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟</p> <p>32c. هل كان السقف نظيف؟</p> <p>32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟</p> <p>32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح</p> <p>32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟</p> <p>32g. هل كان البلاط نظيف؟</p>        | 2      |

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية   | النقاط |
|--------|---|---|--------|
| 2      | 33a. Were trash containers clean?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق   | 33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟  | 2      |
| 2      | 33b. Were trash containers not overflowing?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق   | 33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟  | 2      |
| 2      | 34. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق                                   | 34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟                    | 2      |
| 2      | 35. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No'<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 2      |
| 2      | 36. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق<br><u>NO MOSQUE.</u>                    | 36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح            | 2      |

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                      |



ADNOC DISTRIBUTION

AL SAADA S/S - 918  
AIRPORT ROAD  
ABU DHABI, U. A. E

| DESCRIPTION    | QTY  | PRICE  | TOTAL  |
|----------------|------|--------|--------|
| VoyagerGold 4L | 1,00 | 113.00 | 113.00 |
| VoyagerGold 1L | 1,00 | 32.00  | 32.00  |
| Corolla/Camry  |      | 25.00  | 25.00  |
| TOTAL          |      |        | 170.00 |
| CASH PAYMENT   |      |        | 170.00 |

You were served by Cashier 3  
DATE 09/06/2012 20:42 T1 S3 03 6652  
THANK YOU FOR SHOPPING ....

SERIAL NO.

1 0 8 2

