

SERIAL NO.  
1 1 0 4

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

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

| SHOPPER CODE                        |                          | DATA ENTRY               |                                     |                                     |                                     | EDITING                  |                          |                          |                                     | CSA                      |                                     |                          |                                     | SR. #                               |                          |                          |                          |                          |        |  |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------|--|
|                                     |                          | Name                     |                                     | Number                              |                                     | Name                     |                          | Number                   |                                     | Name                     |                                     | Number                   |                                     |                                     |                          |                          |                          |                          |        |  |
| 5                                   |                          | Basu                     |                                     | 3404                                |                                     | Basu                     |                          | 3404                     |                                     | Waleem                   |                                     |                          |                                     |                                     |                          |                          |                          |                          |        |  |
| 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 checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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                            |                          |                          |                          |                          |        |  |
| 0921                                |                          | 04                       |                                     | 05                                  |                                     | 50                       |                          | 09                       |                                     | 03                       |                                     | 18:03                    |                                     | 18:20                               |                          |                          |                          |                          |        |  |
| 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             |                                     |                                     |                          |                          |                          |                          |        |  |
|                                     |                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Saturday                 |                          | Sunday                              |                          | Monday                              |                          | Tuesday                             |                                     | Wednesday                |                          | Thursday                 |                          | Friday |  |
|                                     |                          | <input 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"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |                          |        |  |

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية                       |                             |                              | النقاط   |
|--------|---|---|-----------------------------|------------------------------|--|
| 1      | 1. Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run | YES <input checked="" type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | نعم <input type="checkbox"/> | هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصرها فقط في الجولة/المرة الأولى |
| 2      | 2. Were lights working and in good condition at the approach?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | نعم <input type="checkbox"/> | هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟                                    |
| 2      | 3. Were the lights working and in good condition at the forecourt area?                                   | YES <input checked="" type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | نعم <input type="checkbox"/> | هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبئة الوقود؟  |
| 4      | 4. Was filling area / forecourt clean and tidy?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | نعم <input type="checkbox"/> | هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبطة؟   |
| 2      | 5. Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?                                  | YES <input checked="" type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | نعم <input type="checkbox"/> | هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟                                |

2. GREETINGS

2. التحية/ الترحيب:

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية                       |  |                              | النقاط  |
|--------|--|---|--|------------------------------|---|
| 5      | 6. Was there any delay in approaching customers at the fuel pump | YES <input type="checkbox"/>            | لا <input checked="" type="checkbox"/> | نعم <input type="checkbox"/> | هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟ |
| 5      | 7. Did the staff approach the driver side of the vehicle?        | YES <input checked="" type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/>            | نعم <input type="checkbox"/> | هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السائق؟                         |

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية   | النقاط  |
|--------|--|---|---|
| 5      | 8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?<br>If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.... | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 8. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟<br>إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟ |
| 4      | 9. Did they request customers to quit smoking?   | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | 9. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟  |
| 5      | 10. Did the staff thank you as you were leaving?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟   |

### 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

### 3. مظهر وسلوك الموظفين:

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية   | النقاط   |
|--------|---|---|--|
| 5      | 11. Was the filling staff presentable and well groomed? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً ومرتباً/أنيقاً؟       |
| 4      | 12. Was he able to communicate with customer?           | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟                |
| 5      | 13. Was the attendant wearing visible nametag?          | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟<br>Waleem |
| 6      | 14. Was staff courteous / friendly?                     | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟                             |

### 4. SERVICE

### 4. الخدمة:

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية   | النقاط   |
|--------|--|---|--|
| 2      | 15. Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)?     | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | 15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود)؟ |
| 6      | 16. Did he confirm and repeat amount and type of fuel?           | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟             |
| 6      | 17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs?            | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم؟                        |
| 5      | 18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back) | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي)؟      |
| 5      | 19. Were you charged the correct amount?                         | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟                                  |
| 6      | 20. Were you given correct change?                               | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟                       |

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية  | النقاط  |
|--------|--|--|---|
|        | 21. Did he provide information about any promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require comment when marked 'Yes' | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 21. هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك أي عرض قائم/فعال) إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح |

## 5. REST ROOMS

## 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية  | النقاط   |
|--------|---|--|--|
| 3      | 22a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟  |
|        | 22b. 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 | 22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> ؟   |
|        | 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية) |
| 3      | 23a. 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 | 23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   |
|        | 23b. 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 | 23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   |
|        | 23c. 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 | 23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   |
|        | 23d. 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 | 23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   |
|        | 23e. 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 | 23e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟   |
| 2      | 24a. 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 | 24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   |
|        | 24b. Were walls clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟  |
|        | 24c. Were ceiling clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24c. هل كان السقف نظيف؟  |
|        | 24d. Were vents clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟  |

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية  | النقاط  |
|--------|--|--|---|
|        | 24e. Were floors clean?<br>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 | 24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                        |
|        | 24f. Were baseboards clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟   |
|        | 24g. Were grout clean?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24g. هل كان البلاط نظيف؟  |
| 2      | 25a. Were trash containers clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟  |
| 2      | 25b. Were trash containers not overflowing?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟  |
| 2      | 26. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟                    |
| 2      | 27. Were all the facilities inside the restroom in good working condition?<br>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 | 27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| 2      | 28. Was the Mosque premises clean?<br>require comment when marked 'No'   | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح            |

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| % | النقاط المسجلة<br>ACTUAL SCORE | الحد الأعلى للنقاط<br>MAXIMUM | Evaluation:                       | التقييم:                          |
|---|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
|   |                                |                               | Approach                          | 1 الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة |
|   |                                |                               | 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. |   |   |    |
|------------|---|---|----|
|            | 1 | 1 | 04 |

## ADNOC Distribution

AL JAWAZATH S/S 921  
AL FALAH STREET, ABU DHABI

### CASH RECEIPT

Date : 05-04-12 18:28

User : 0

Vehicle # : 0

Pump # : 2

| PRODUCT | QUANTITY | PRICE | AMOUNT |
|---------|----------|-------|--------|
| ULG-95  | 29.860   | 1.720 | 50.00  |

**TOTAL : DHS 50.00**

TID:1000921200 Batch: 0

Signature: \_\_\_\_\_

THANK YOU FOR SHOPPING  
AL JAWAZATH F/S -921

