

SERIAL NO.

1 2 7 9

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #													
261		Name		Number		Name		Number		Name		Number															
		Basma		3404		Basma		3404		Can't read the name																	
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 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"/>	<input checked="" 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													
09		24		09		20		56		01		02		07:57 8:10													
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	
<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 checked="" 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?	هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟	1
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق		
3	Was the lube changing area clean and organized?	هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبطة؟	3
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق		
4	Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ?	هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟	4
	YES <input type="checkbox"/> نعم		
	NO <input checked="" type="checkbox"/> لا		
	N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق		
2	Were the waiting area and table clean?	هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟	2
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق		
2	Was the television in the waiting room working?	هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟	2
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق		
	Was the board displaying complimentary services neat and clean?	هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟	6
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق		

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	Was there any delay in approaching customers?	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقديم الموظف نحو الزبائن؟	3
	YES <input type="checkbox"/> نعم		
	NO <input checked="" type="checkbox"/> لا		
	Was you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟	8
	YES <input type="checkbox"/> نعم		
	NO <input checked="" type="checkbox"/> لا		
5	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....	إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟ كان أسلوبه عادي	5

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	9. Did he guide your vehicle for positioning at the stopper and asked you to switch the engine off?	9. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	3
5	10. When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different grades of oil, filters and their relative benefits?	10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائدها؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	5
4	11. Did he offer the waiting area to you?	11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	4
4	12. Did the staff thank you as you were leaving?	12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	4

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

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

4. SERVICE

4. الخدمة:

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

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	24. هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	3
3	25. هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيداً في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	3
	26. هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية:		
	31a. إضافة ماء للبطارية	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
	31b. إضافة ماء للمبرد/coolant	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
	31c. إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
	31d. إضافة زيت الفرامل	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
	31e. إضافة زيت للجير/ التروس	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
	31f. تنظيف فلتر الهواء	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
	31g. إضافة ماء لمساحات الزجاج	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
	31h. تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
3	27. هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	3
3	28. هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	3
4	29. هل عرض عليك وصل استلام اختيارياً؟	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	4

ام جرمون علي وصل استلام

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؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	3

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

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

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

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

SERIAL NO.

1 2 7 9

AL MAHA S/S 924
MINA ROAD
ADNOC DISTRIBUTION
ABU DHABI

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
VoyagrSilver1L	4.00	14.00	56.00
TOTAL			56.00
CASH PAYMENT			56.00

You were served by Operator 1
DATE 20/09/2012 08:10 T1 S2 01 342

THANKS FOR SHOPPING..

