

D

SERIAL NO.

1 4 2 2

PROJECT : ELARA (Car Wash- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Car Wash

Pan Arab Research Center

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

| SHOPPER CODE | | DATA ENTRY | | | | EDITING | | | | CSA | | | | SR. # | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|-------------------------------------|--|
| 128 | | Name | | Number | | Name | | Number | | Name | | Number | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Sara | | 9001 | | Sara | | 9001 | | Cant 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 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 checked="" 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 | | | | | | | | | | | | | |
| 5929 | | 06 | | 22 | | 3000 | | 05 | | 05 | | 17:35 | | 17:55 | | | | | | | | | | | | | |
| 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 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 checked="" type="checkbox"/> | |

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقترب والنظافة:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|---|---|--|
| | 1. Was there proper sign to the Car Wash bay? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 1. هل كانت هناك لافتة واضحة للدلالة على منطقة غسيل السيارات؟ |
| 4 | 2. Was the Car Wash area clean and tidy? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 2. هل كانت منطقة غسيل السيارات نظيفة ومرتببة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|--|--|--|
| 5 | 3. Was there any delay in approaching customers? require comment when marked 'Yes' | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 3. هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح |
| 5 | 4. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 4. هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟ |
| 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، خال من التعابير، عادي، الخ...؟ |
| 5 | 5a. Did the attendant check whether your car has a sunroof? | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 5a. هل تحقق الموظف فيما إذا كانت سيارتك مزودة بفتحة سقف |
| 5 | 5b. Did the attendant politely declined automatic car wash if it has a sunroof? | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 5b. هل عرض الموظف إجراء الغسيل الآلي للسيارة في حال كان لديها فتحة في السقف؟ |
| 6 | 6. Did the attendant inform you about the price of car wash? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 6. هل أطلعك الموظف حول سعر غسيل السيارات؟ |
| 4 | 7. Did the attendant inspect your car for any scratches, damages or dents and inform you? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 7. هل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو أضرار أو ثقوب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟ |

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|--|---|---|
| 5 | 8. Did he guide your vehicle for positioning at the stopper? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 8. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة؟ |
| 6 | 9. Did the staff thank you as you were leaving? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 9. هل قام الموظف بشكرك لدى مغادرتك؟ |

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر وسلوك الموظفين:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|---|--|--|
| 3 | 10. Was the uniform of the attendant neat and tidy? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 10. هل كان لباس الموظف أنيقاً ومرتباً؟ |
| 3 | 11. Was the attendant wearing visible nametag? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 11. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ <i>Can't read the name</i> |
| 3 | 12. Was he able to communicate with customer? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ |
| 5 | 13. Was staff courteous / friendly? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 13. هل كان الموظفون ودودين / لطفاء؟ |

4. SERVICE

4. الخدمة:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|--|--|---|
| 4 | 14. After car wash, did he guide you to the vacuum bay? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 14. بعد الانتهاء من غسيل السيارة، هل قام الموظف بتوجيهك الى مكان مسح وتنشيف السيارة؟ |
| 3 | 15. Did any attendant advise you to take care of your personal belongings/valuables if any? | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 15. هل نصحك الموظف بأن تنتبه لأغراضك وممتلكاتك الشخصية القيمة في حال وجودها؟ |
| 4 | 16. Did any attendant offer you seating? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 16. هل قدم لك أي موظف كرسيًا للجلوس عليه؟ |
| 5 | 17. Did attendants wipe your car dry to your satisfaction? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 17. هل قام الموظفون بمسح وتنشيف سيارتك بحيث كنت راضياً عما قاموا به؟ |
| 5 | 18. Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your satisfaction? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 18. هل قام الموظفون بتنظيف كافة الزجاج والمرايا من الداخل والخارج بحيث كنت راضياً عما قاموا به؟ |
| 3 | 19. Did the attendant offer to empty the ashtray and clean it? | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 19. هل عرض الموظف لأن يقوم بتفريغ وتنظيف منفضة السجائر؟ |
| 4 | 20. Was the interior vacuuming and cleaning of fascia (dashboard) done to your total satisfaction? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 20. هل تم التنظيف الداخلي للسيارة وتنظيف لوحة الأجهزة الأمامية بشكل مرضي تماماً لك؟ |
| 4 | 21. Did they clean all the tyres with sponge? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام اسفنج؟ |
| 1 | 22. Were you offered a receipt voluntarily? | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟ <i>لم يعرض علي وصل استلام</i> |

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

| النقاط | المجالات الأساسية | Critical Areas | Scores |
|--------|--|--|---|
| 3 | 23a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 23a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ? |
| | 23b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> ؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 23b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ? |
| | 23c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر محففات اليد الآلية) | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 23c. 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) |
| 3 | 24a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24a. Were sinks clean? require comment when marked 'No' |
| | 24b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No' |
| | 24c. هل كانت محففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No' |
| | 24d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No' |
| | 24e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24e. Were toilets and urinals clean? |
| 2 | 25a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25a. Were doors clean? require comment when marked 'No' |
| | 25b. هل كانت الحيطان نظيفة؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25b. Were walls clean? |
| | 25c. هل كان السقف نظيف؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25c. Were ceiling clean? |
| | 25d. هل كانت المنافذ نظيفة؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25d. Were vents clean? |
| | 25e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25e. Were floors clean? require comment when marked 'No' |
| | 25f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25f. Were baseboards clean? |

| النقاط | المجالات الأساسية | Critical Areas | Scores |
|---|--|--|--------|
| 25g. هل كان البلاط نظيف؟ | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES لا <input type="checkbox"/> NO لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A | 25g. Were grout clean? | |
| 26a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES لا <input type="checkbox"/> NO لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A | 26a. Were trash containers clean? | 2 |
| 26b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟ | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES لا <input type="checkbox"/> NO لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A | 26b. Were trash containers not overflowing? | 2 |
| 27. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟ | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES لا <input type="checkbox"/> NO لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A | 27. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)? | 2 |
| 28. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES لا <input type="checkbox"/> NO لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A | 28. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No' | 2 |
| 29. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | نعم <input type="checkbox"/> YES لا <input type="checkbox"/> NO لا ينطبق <input checked="" type="checkbox"/> N/A | 29. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No' | 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 | | | |

ADNOC DISTRIBUTION

AL MADINA S/S - 929
SALAM STREET, BEHIND ADCB
ABU DHABI, TEL : 02 - 6717790

| DESCRIPTION | QTY | PRICE | TOTAL |
|---------------|-----|-------|-------|
| Automatic C/W | | 30.00 | 30.00 |
| TOTAL | | | 30.00 |
| CASH PAYMENT | | | 30.00 |

You were served by Operator 1
DATE 22/06/2012 17:55 T2 S3 01 8526

Thanks for Shopping

SERIAL NO.

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| | 1 | 4 | 2 | 2 |
|--|---|---|---|---|

