DE-pman-2/2

SERIAL NO.

1 4 9 X

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

I: ELAKA - FORE	COUNT	Pall Alab Nes	carcii cene	62
Emarat امارات	E ایکو/انو ک	ppco / Enoc /	ادنوك 🔀	Adnoc

					DITING			CSA		SR. #
SHOPPER COD	E	DATA ENTE						- JOA	Number	
\	Name		Number	Name	Num	ber	Name		Number	⊣ !
146				1		1	Hodul	Nasia	1 1 1 1	
1 1			<u> </u>	<u> </u>			. 150000.			
Gender	Height	Built	Spectacles	Beard M	lustache			Ethnic Gro		
M F T	M S	TMF		es No Ye	es No Inc	dian Pa	kistani Filip	oino Expat. Ara	bs Others:	
					1 🛛	7		7	(¬ 1
						ব	<u> 니 </u>			
					T	\neg	Umm Al		Ras Al	
I EMIDATE I	Vestern	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain		Quwain	Ajman	Khaimah	Fujairah
EMINATE	Region	7.00			 -		Quwaiii			
						i		i U	lll	
l	. Ш									
SITE ID		Month	Date	Amou	int (Dhs)	# of v	ehicles	# of staff	Time In	Time out
		Month		,	-1 -	_		\wedge	14'0C	14.11
9 .	2	016	1015		101	\mathcal{O}	12	O ~/	14:35	11.46
	1 1					==				day Friday
07:00)- 10:01	- 13:01- 17:	01- 20:01-		Saturday S	unday	Monday	Tuesday We	dnesday Thurs	suay Friday
TIME OF 10:0			:00 24:00	DAY OF	_	_	 1	_	m 5	7 🗔
VISIT			7 🗀	VISIT		\Box		\Box		7 L
l	<u> </u>		⊠ □	1						

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

Sco	ras	Critical Areas		 	المجالات الأساسية	اط	النق
	1.	Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت اللوحة مرنية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصر ها فقط في الجولة/المررة الأولى	.1	
2	2.	Were lights working and in good condition at the approach?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت الأضواء تعمل و هي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟	.2	2
2	3.	Were the lights working and in good condition at the forecourt area?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبئة الوقود؟	.3	2
4	4.	Was filling area / forecourt clean and tidy?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبة؟	.4	4
2	5.	Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟	.5	2

2. GREETINGS

2. التحية/ الترحيب:

Scor	res	Critical Areas		 	المجالات الأساسية	اط	النق
5		Was there any delay in approaching customers at the fuel pump	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟	.6	5
5	7.	Did the staff approach the driver side of the vehicle?	YES NO	نعم لا	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السانق؟	.7	5

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

2

+

N/A 🛛

+

	3		+			
Scores	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
	. Did he provide information about any	YES		نعم	 أ. 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 قاّنم/فعال) كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	ا إذا .
	comment when marked 'Yes'	N/A	図	لا ينطبق	٠٠٠٠ - ١٠٠٠	

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sc	cores Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاه
	22a. Were they adequately stocked wit necessary supplies such as soap	th all NO N/A		نعم لا لا ينطبق	22 <i>2. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية</i> مثل <u>الصابون</u> ؟	
3	22b. Were they adequately stocked with necessary supplies such as toilet	th all NO N/A		نعم لا لا ينطبق	22t. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت	3
	22c. Were they adequately stocked with necessary supplies such as paper (paper towels are not required who perational hand dryers exist)	towels? NO		نعم لا لا ينطبق	.22.هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الألية)	
	23a. Were sinks clean? require comm	NO		نعم لا لا ينطبق	:23. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	23b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No' YES NO NO NO NO NO NO NO N		23. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	b		
3	23c. Were hand dryers clean? require when marked 'No'	NO		نعم لا	23. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	23d. Were dispensers clean? require when marked 'No'	NO		لا ينطبق نعم لا لا ينطبق	23. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	d
	23e. Were toilets and urinals clean?	YES NO N/A			23. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	е
2	2 24a. Were doors clean?require comm	\/FC			24. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	a 2
	24b. Were walls clean?	YES NO N/A			24. هل كانت الحيطان نظيفة؟	ŀb
	24c. Were ceiling clean?	YES NO N/A		نعم } لا [لا ينطبق [22. هل كان السقف نظيف؟	lc
	24d. Were vents clean?	YES NO N/A	_	نعم [لا [لاينطبق [22. هل كانت المنافذ نظيفة؟	łd

۲	core		Critical Areas	4 70					مجالات الأساسية			قا
	1.	e. Were floors clea require comment ofert ottl	t when marked 'I		YES NO	\boxtimes			ت نظیفة؟ لا" يرجى التوض	هل كانت الأرضيا إذا كانت الإجابة "	.24e	
		f. Were baseboard			N/A YES NO N/A		لا ينطبق نعم لا لا ينطبق		دانط/ لوح القاعدة	هل كانت ازرار الـ	.24f	
	240	g. Were grout clean	1?		YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق		يف؟	. هل كان البلاط نظ	24g	
2	258	a. Were trash conta	iners clean?		YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق		القمامة نظيفة؟	ر. هل كانت حاويات	25a	
	25b	o. Were trash contain	iners not overflo	wing?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	ينة؟	، القمامة غير فائد	2. هل كانت حاويات	25b	
<u>)</u>	26.	Was the restroom (without any offen	n smelling clean of sive odor)?	& fresh	YES NO N/A	四	نعم لا لا ينطيق	مة (بدون أي	حمام نظيفة ومنعش حمام)؟	هل كانت رائحة الد رائحة كريهة في ال	.26	-
	27.	Were all the facilit good working con- require comment v	dition?		YES NO N/A		نعم لا لا ينطيق			هل كانت جميع الت جيّد؟ كانت الإجابة "لا"		2
	28.	Was the Mosque prequire comment v	premises clean? when marked 'No	o'	YES		نعم لا	- (ة)؟ رضيح	اعة المسجد نظيف : "لا" يرجى التو	. هل كان مبنى أو ق إذا كانت الإجابة		2
_	omme	ents:			N/A		لا ينطبق			ر/ الملاحظات:	لتعليق	
_		FOR OFFIC	CE USE ONLY					فقط	ستخدام المكتب	3		_
2/	b	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evalua	ation:		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·				تقییم:	1
_				Approa	ch				حو المحطة	لاقتراب من/ التقدم نا	71	1
				Greetin	ngs and	Initi	al Chec	ks		ترحيب والتشييكات		2
				Appear	ance a	nd E	ehavior	of Staff		ظهر وسلوك الموظ		3
				Service						اخدمة	- 1	_

TOTAL

Cleanliness - Restroom and Mosque

forecourt.doc

+

النظافة - الحمامات والمسجد

	AL FALAH F	14 DU C1 75 - 731 ABU DHABI	
Date: 07-06 4389	12 17.16	JRCHASE Ser 40-4 61	: 10198 35
AUTH Vehicie 1	CODE	: 694	196
PREVIOLE T	QUANTILY	Post	เล่นให้
ULG-95	29.076	1./49	50.88
TOTAL.	: DHS !	50.00	
		59 Resp:12 26 TTC:3815	
Signature:			
•	HANK YOU FO		

SERIAL NO.

9

		•
		-
	•	