150 S

SERIAL NO.

1 5 0 3

PR	O1ECT	:	ELARA	(Car	Wash-	<b>FINAL</b>	2012)
- K	OJECI		LLARA!	( Cai	TTUSII	LTIME	

PROJECT: ELARA - Car Wash

				45
Pan	Arab	Research	Center	A

					El إمارات 📘	marat	ك 🔲 /	Epj إبكو/إنو	oco / Enoc / 🛭	Adno ادنوك <b>S</b> R.#	
SHOPPER COL	)E	DATA ENTR	Y	EDITING				CSA			
	Name		Number	Name	Nι	ımber	Name		Number	_	
126	5a(	a	9001	Sar	a 90	<u> </u>	Nono	meb	dese.		
Gender Height Built Spectacles Beard Mustache Ethnic Groups											
M   F   T   X	M S	T   M   F	Yes No Y			Ø			]		
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjal	h Al A	Ain	Umm Al Quwain	Ajmaı	Ras Al Khaimah	Fujairah	
		Ø									
SITE II	0	Month	Date	Amo	ount (Dhs)	# o	f vehicles	# of st	aff Time In	Time out	
093	3 1	67	06	30	00	C	3	٥	4 08=50	109:05	
07:0	0- 10:01-	13:01- 17:	01- 20:01-		Saturday	Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday Thurs	sday Friday	
TIME OF 10:0	00 13:00	17:00 20:	00 24:00	DAY OF VISIT	*						
1. APPR	OACH AN	D CLEANLI	NESS						نراب والنظافة:	1. الإقن	
							:	1. 1. 5151	11	النقاط	

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	نقاط	الذ
	1.	Was there proper sign to the Car Wash bay?	YES NO	図	نعم لا	هل كانت هناك لافتة واضحة للدلالة على منطقة غسيل السيارات؟	.1	
	2.	Was the Car Wash area clean and tidy? require comment when marked 'No'	YES	X	ئعم	هل كانت منطقة غسيل السيارات نظيفة ومرتبة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	.2	4
4		Toquito common monthamou i i	NO		¥		-	_

### 2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

#### 2. الترحيب والتشييكات الأولية:

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	قاط	الند
5	3.	Was there any delay in approaching customers? require comment when	YES		نعم	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن؟ كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	ŀ	5
3		marked 'Yes'	NO	X	¥		_	
	4.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES NO	X	نعم لا	هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح) ؟		
5	ifn	o, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc?				لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتُصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ؟	إذا	5
	5a.	Did the attendant check whether your car has a sunroof?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	؛. هل تحقق الموظف فيما إذا كانت سيارتك مزودة بفتحة سقف	5a	5
5	5b.	Did the attendant politely declined automatic car wash if it has a sunroof?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	<ul> <li>إ. هل عرض الموظف إجراء الغسيل الآلي للسيارة في</li> <li>حال كان لديها فتحة في السقف؟</li> </ul>	5b	<b>3</b>
6	6.	Did the attendant inform you about the price of car wash?	YES NO	N N	نعم لا	هل أطلعك الموظف حول سعر غسيل السيارت؟	.6	6
4	7.	Did the attendant inspect your car for any scratches, damages or dents and inform you?	YE\$	区	نعم لا	هل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو أضرار أو ثقوب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟	.7	4

+

		2		+				
Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	t <sub>al</sub>	انة
5	8.	Did he guide your vehicle for positioning at the stopper?	YES NO	区	نعم لا	هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة؟		5
6	9.	Did the staff thank you as you were leaving?	YES NO		نعم لا	هل قام الموظف بشكرك لدى مغادرتك؟	.9	6
3.		APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAF	F			. مظهر وسلوك الموظفين:	 3	
Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	قاط	1 * 14
3	10.	Was the uniform of the attendant neat and tidy?	YES	Image: section of the content of the	نعم	<ul> <li>مل كان لياس الموظف أنيقا ومرتبا؟</li> </ul>	т	

3 10. Was the uniform of the attendant neat and tidy? NO ☐ Y  11. Was the attendant wearing visible nametag? YES NO ☐ Y  12. Was he able to communicate with customer? YES NO ☐ Y  13 Was staff courtoous / friendly 2  14. Was staff courtoous / friendly 3  15. Was staff courtoous / friendly 3  16. Was the attendant wearing visible nametag? YES ☐ Y	<u>5c</u>	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	لنقاط
nametag?  NO 🗵 کا الموظف قادرا علی التواصل مع الزبون؟  NO 🗵 کا الموظف قادرا علی التواصل مع الزبون؟  NO 🔲 کا الموظف قادرا علی التواصل مع الزبون؟  NO 📗 کا الموظف قادرا علی التواصل مع الزبون؟  YES 🖾 کا الموظف قادرا علی التواصل مع الزبون؟  YES 🖾 کا الموظف قادرا علی التواصل مع الزبون؟	3	10.	Was the uniform of the attendant neat and tidy?		図	١		
12. Was he able to communicate with customer?  12. Was he able to communicate with customer?  13. Was staff courtoous / friendly 2  YES   YES	3	11.	Was the attendant wearing visible nametag?			,	1. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه	1 3
تم YES X بنام YES X	3	12.	Was he able to communicate with customer?	YES NO	=	نعم <u> </u>	3 (2)	2 3
13]. هل خان الموطفون ودودين/ تطفاء، لا NO	5	13. \	Was staff courteous / friendly?	YES		نعم	13. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	5

# ع. الخدمة:

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	
4	14.	After car wash, did he guide you to the	YES	X	نعم [	العجادة المستود 12. بعد الانتهاء من غسيل السيارة، هل قام الموظف	النقاط
_		vacuum bay?	NO		K	بتوجيهك الى مكان مسح وتنشيف السيارة؟	4
١	15. 1	Did any attendant advise you to take care	YES		نعم		
3	(	of your personal belongings/valuables if any?	NO		K	15. هل نصحك الموظف بأن تنتبه لأغراضك وممتلكاتك الشخصية القيّمة في حال وجودها؟	$\left  \frac{5}{3} \right $
$\vdash$			N/A	Z		ومملكاتك الشخصية الليك عني كال وجرداد	
4	16. [	Did any attendant offer you seating?	YES		نعم	16. هل قدم لك أي موظف كرسياً للجلوس عليه؟	
$\vdash$		-	NO	빌	Y	16. هل قدم سے ای موطف کرسپ عبسوس سے	6   4
5	17. [	Did attendants wipe your car dry to your	YES		نعم		,
	S	satisfaction?	NO		¥	<ul> <li>۱۲. هل قام الموطفول بنسخ وطلبيت حيوت بين</li> <li>کنت راضيا عما قاموا به؟</li> </ul>	5
	40 5	2:1-4:	N/A YES	님	لا ينطبق 		
5	ia. L	Did attendants clean all the glasses and nirrors from inside and outside to your	NO		نعم لا	18. هل قام الموظفون بتنظيف كافة الزجاج والمرايا	
	s	atisfaction?	N/A		د لا ينطيق	من الداخل والخارج بحيث كنت راضيًا عما قاموا به؟	5
			YES	$\overline{\Pi}$	نعم		4-1
3	19. D	olid the attendant offer to empty the shray and clean it?	NO		<b>'</b>	19. هل عرض الموظف لأن يقوم بتفريغ وتنظيف	3
			N/A	X	لا ينطبق	منفضة السجائر؟	3
	20. V	Vas the interior vacuuming and cleaning	YES	Ø	نعم		+
4	O	f fascia (dashboard) done to your total atisfaction?	NO		¥	20. هل تم التنظيف الداخلي للسيارة وتنظيف لوحة	4
-		ausiaction:	N/A		لا ينطبق	الأجهزة الأمامية بشكل مرضي تماماً لك؟	$\ \cdot\ $
۱,	04 D	total and a second	YES	X	نعم	hard at the state of the state	
4   :	21. U	id they clean all the tyres with sponge?	NO		¥	21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام اسفنحة؟	4
+			N/A	=	لا ينطبق		
1 2	22 \//	Are you offered a receipt well as a		X	نعم		
'  '	-Z. VV	ere you offered a receipt voluntarily?	NO	닠	¥	22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة الحتياريا؟	1
			N/A	╝.	لا ينطبق		

+

5.

### REST ROOMS AND MOSQUE

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

Score	es Critical Areas				قاط المجالات الأساسية	L
		YES		ثعم	23a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات	
23	3a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?	NO		, <b>,</b> , , ,	الضرورية مثل الصابون؟	١
_				لا ينطبق		1
2	23b. Were they adequately stocked with all	YES	片	تعم لا	23b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات	
3 -	necessary supplies such as toilet tissue?	NO N/A		لا ينطبق	الضرورية مثل <b>وورق التواليت</b>	
	on which all nacessa		H	نعم	23c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات	1
2	23c. Were they adequately stocked with all necessa supplies such as <u>paper towels</u> ? (paper towels	NO	Ħ	<u>ر _</u>	الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟	
	are not required where fully operational hand		X	لا ينطبق	(المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر محففات الند الآلية)	
	dryers exist)	YES	౼	نعم	مجففات اليد الآلية) 24a. هل كانت المغاسل نظيفة؟	1
2	24a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	NO	$\exists$	, <u>, , , , , , , , , , , , , , , , , , </u>	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	require comment when marked 140	N/A	XI	لا ينطبق		
-		YES	<del>~</del>	نعم	24b. هل كانت المرايا نظيفة؟	1
2	24b. Were mirrors clean?	NO		*	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	require comment when marked 'No'	N/A	X	لا ينطبق	Appellular and the second seco	
-		YES		<u> </u>	24c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟	
3 2	24c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	NO	П	٨	إذا كانت الإجابة "لا" يرجَى التوضيح	
	require comment when marked 140	N/A		لا ينطبق		
-		YES	<del>~~</del>	نعم	24d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟	
2	24d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	NO		<b>'</b>	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
		N/A	X	لا ينطبق	And the second s	
-		YES		نعم		
	24e. Were toilets and urinals clean?	NO		8	24e. هل كانت أمكنة التبور نظيفة؟	:
		N/A	X	لا ينطبق		
2 .	25a. Were doors clean?	YES		نعم	25a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	1
1	require comment when marked	NO		Z	إدا كالك الإلجابة لا يرجى اللوصليح	
	'No	N/A	X	لا ينطبق		_
		YES		نعم	are transfer to a first to a first	
:	25b. Were walls clean?	NO		¥	25b. هل كانت الحيطان نظيفة؟	,
_		N/A	<del></del>	لا ينطبق		_
	07 M	YES		ىعم لا	250. هل كان السقف نظيف؟	5
	25c. Were ceiling clean?	NO N/A	  X	ء لا ينطبق	, 0	
-		YES	$\equiv$	نعم		
	25d. Were vents clean?	NO		, 3	25d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	t
		N/A	X	لا ينطبق		
	25e. Were floors clean?	YES	; 🗌	نعم	25€. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ اذا كانت الأرام التالية!	€
	require comment when marked	NO		Z.	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	'No'	N/A	X	لا ينطبق		_
		YES	s 🗀	نعم		
	25f. Were baseboards clean?	NO			25. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	f
		N/A	X	لا ينطبق		

4

-	ores	Critical A	Areas				7 .	in an a		
				YES	П		اسیه	المجالات الأس		قاط
	25g. Wer	e grout clean?		NO		نعم لا		رط نظیف؟	25ٍ. هل كان البا	,
				N/A	X	لا ينطيق	1	•	.200	3
.	26a W	a Amerika da karantaran da		YES		نعم				$\dashv$
1	zoa. wer	e trash containers clean	?	NO		¥	ظيفة؟	ماويات القمامة ن	26 <sub>2.</sub> هل کانت د	,
2	<del></del>			N/A	区	لا ينطبق				
	26h War	trach contains		YES		نعم			·····	$\dashv$
~	LOD. WER	e trash containers not ov	erflowing?	NO		Ä	غير فانضة؟	حاويات القمامة	26b. هل كانت م	,
+		<del></del>		N/A	図	لا ينطبق				1
2 2	27. Was	the restroom smelling c	lean & fresh	YES		نعم		1. 1 1		+
	(with	out any offensive odor)?		NO	Ш	X	فة ومنعشة (بدون ٢٠	نحه الحمام بطيا ريهة في الحمام	27. هل کانت را اسانیت ک	
+-			<del></del>	N/A	Image: second content of the content	لا ينطبق		ريه- ني ،ــــم	اي رانڪ در	
2	8. Were	all the facilities inside the working condition?	ne restroom in	YES		نعم	في الحمام تعمل	ميع التجهيزات	28. هل کانت ج	$\dagger$
	requi	re comment when mark	ed 'No'	NO		¥	توضيح	ة "لا" يرج <i>ى</i> اا	بشكل جيّد؟ إذا كانت الإجابا	
_				N/A	X	لا ينطبق				
29	9. Was t	the Mosque premises cl	ean?	YES		نعم	جد نظیف (ة)؟	ے، أو قاعة المس	29. هل كان مبن	+
	requir	e comment when marke	ed 'No'	NO		¥	لتوضيح	ة "لاّ" يرجى ا	إذا كانت الإجاب	2
				N/A	X)	لا ينطبق	·			-
om	ıments:							ت:	تعليق/ الملاحظاه	الد
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·					مانه	ين الص	لق دس	80 Pla-	31
				· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	<del></del> .				·	_
		FOR OFFICE USE ON	LY				م المكتب فقط	لاستخداء		
	%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	حد الأعلى للنقاط MAXIMUM	J) Ev	alua	tion:			اتقييم:	
			7,111,011					1	* (	•

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

+

ADNOC DISTRIBUTION
AL FALAH S/S 931
AL FALAH STREET
ABU DHABI, U A E

\* ...\*\*\*\*\*\* DESCRIPTION QTY Automatic C/W TOTAL 30.00 PRICE 30.00 TOTAL 30.00 30.00 CASH PAYMENT

\*\* COPY \*\* THANK YOU FOR SHOPPING ....

SERIAL NO.

·		