

SERIAL NO.

1 5 5 4

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

 إمارات Emarat /  إيكو/إينوك Eppco / Enoc /  أدنوك Adnoc

| SHOPPER CODE                        |                          | DATA ENTRY                          |                                     | EDITING                  |                          | CSA                                 |                          | SR. #                    |                          |                                     |                          |                                     |                                     |                                     |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Name                                | Number                   | Name                                | Number                              | Name                     | Number                   |                                     |                          |                          |                          |                                     |                          |                                     |                                     |                                     |                          |                          |                          |                          |
| 261                                 | Sara                     | 9001                                | Sara                                | 9001                     | Abdalmosr                | 7736                                |                          |                          |                          |                                     |                          |                                     |                                     |                                     |                          |                          |                          |                          |
| 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 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 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"/> |
| 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 staff               | Time In                             | Time out                 |                          |                          |                                     |                          |                                     |                                     |                                     |                          |                          |                          |                          |
| 09                                  | 33                       | 07                                  | 13                                  | 2975                     | 02                       | 16:00                               | 16:10                    |                          |                          |                                     |                          |                                     |                                     |                                     |                          |                          |                          |                          |
| 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 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"/> |                                     |                          |                          |                          |                          |

## 1. INTERIOR

1. جاذبية المنطقة الداخلية:

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية   | النقاط   |
|--------|--|---|--|
| 2      | 1. Were the automatic doors closed and the door and side glass push / pull bars or handle thresholds working in good order?                                  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والباب ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟   |
| 3      | 2a. Were doors and windows free of fingerprints?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟   |
|        | 2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من اللطخ، البقع والخطوط؟  |
|        | 2c. Were doors and windows clean without a hazy film (condensation due to climate or temperature may be present)   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | هل كانت الأبواب والنوافذ نظيفة بدون تكاثف البخار عليها (تكاثف ضبابي بسبب الطقس أو الحرارة)   |
| 2      | 3a. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board faded?  | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو غير واضحة، باهتة وقديمة؟  |
|        | 3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes'  | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو فيها بعض التشققات؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح  |
|        | 3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?  | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو ملطخة؟  |
| 5      | 4a. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers clean? require comment when marked 'No'  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  |
|        | 4b. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers neat and well stacked? (Should be uncluttered and without excessive amounts of products) | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) مرتبة أي غير مكثمة (لا يجب أن تكون المنتجات والمواد متراكمة، كما أنه لا يجب أن يكون هناك كمية زائدة منها). |

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية  | النقاط   |
|--------|--|--|--|
| 5      | 5. Was there any smell of rotten stuff?  | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 5. هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟   |
| 3      | 6. Were there any flies visible in the store or in the eating area?  | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 6. هل كان هناك أي نوع من الحشرات الطائرة (الذباب) في المحل؟  |
| 2      | 7. Were Lights and light fixtures functioning properly and unbroken including ones on menu boards? (Specify location in comments) require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 7. هل كانت الأضواء والأماكن المثبتة فيها تعمل بصورة جيدة وغير مكسورة بما في ذلك أضواء لوحات قائمة الطعام؟ (حدد الموقع في التصريحات) إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| 6      | 8. Was the expiry date mentioned on perishable food items (sandwiches, breads, cakes, salads etc...) within the validity period?                                   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 8. هل كان تاريخ الإنتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ..)                                     |
| 2      | 9. Were tables and chairs well maintained and unbroken? 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 | 9. هل كانت الطاولات والكراسي بحالة جيدة وغير مكسورة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  |
| 2      | 10. Was the temperature reasonably comfortable? require comment when marked 'No'   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 10. هل كانت درجة الحرارة مناسبة/ مريحة بشكل معقول؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  |
| 2      | 11. Were door mats in good condition? 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 | 11. هل كانت ماسحات الأرضيات بحالة جيدة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   |
| 2      | 12. Were lights turned on at dusk or sunset and during bad weather?  | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 12. هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجو الماطر؟  |
| 3      | 13. Were trash / Grease containers clean and dumpster Lids closed?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 13. هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون نظيفة وأغطية سلات القمامة مغلقة؟  |

## 2. GREETINGS

### 2. التحيات/ الترحيبات:

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية  | النقاط  |
|--------|---|--|---|
| 6      | 14. Were you greeted with a smile when you entered the store? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 14. هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟ |
| 3      | 15. 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"/> لا ينطبق | 15. هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟          |
| 6      | 16. Did he thank you as you were leaving?                     | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 16. هل قام الموظف/الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟    |

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

| Scores | Critical Areas                                    | المجالات الأساسية   | النقاط  |
|--------|---|---|---|
| 5      | 17. Was the staff presentable and well groomed?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 17. هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ بكامل أناقتهم؟ |
| 4      | 18. Was he / she able to communicate to customer? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 18. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟         |
| 3      | 19. Was the staff wearing visible nametag?        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 19. هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟  |
| 5      | 20. Was staff courteous / friendly?               | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 20. هل كان الموظف لبقين وودودين/لطفاء؟                  |

4. SERVICE

4. الخدمة:

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية  | النقاط   |
|--------|---|--|--|
| 3      | 21. Were the items and ingredients you ordered available for purchase? 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 | 21. هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                |
| 6      | 22. Did the staff scan all the purchased items? require comment when marked 'No'                        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 22. هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                  |
| 4      | 23. Did the staff place food and nonfood item in a separate carry bags?                                 | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 23. هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟                                 |
| 5      | 24. Were you charged the correct amount? require comment when marked 'No'                               | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 24. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  |
| 6      | 25. Were you offered a receipt voluntarily?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 25. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختياريًا؟  |
| 5      | 26. Were you given the correct change? 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 | 26. هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟<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:                  |
|---|--------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|---------------------------|
|   |                                |                               | Inviting Interior                | 1 جاذبية المنطقة الداخلية |
|   |                                |                               | Greetings                        | 2 التحيات / الترحيبات     |
|   |                                |                               | Appearance and Behavior of Staff | 3 مظهر الموظفين وسلوكهم   |
|   |                                |                               | Service                          | 4 الخدمة                  |
|   |                                |                               | TOTAL                            | المجموع                   |

| SERIAL NO. |   |   |    |
|------------|---|---|----|
|            | 1 | 5 | 54 |

AL CORNICHE S/S 933  
 CORNICHE AREA  
 ADNOC DISTRIBUTION  
 ABU DHABI

| DESCRIPTION    | QTY  | PRICE | TOTAL |
|----------------|------|-------|-------|
| Masafi 1.5L    | 1.00 | 1.75  | 1.75  |
| Freez Blackber | 1.00 | 3.00  | 3.00  |
| ETISALAT 25    | 1.00 | 25.00 | 25.00 |
| TOTAL          |      |       | 29.75 |
| CASH PAYMENT   |      |       | 29.75 |

\*\* COPY \*\*

You were served by Operator: 1

100