

De-24/9

PROJECT : ELARA (Car Wash- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Car Wash

Pan Arab Research Center

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

| SHOPPER CODE   |  | DATA ENTRY  |  | EDITING  |  | CSA                      |                          | SR. #                    |
|--|--|---|--|--|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 113  |  | Name  | Number   | Name   | Number   | Name                     | Number                   |                          |
|  |  |   |  |  |  | Reddy                    |                          |                          |
| 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                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> <input 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 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           |
|  | <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"/> |
| SITE ID  | Month  | Date  | Amount (Dhs)   | # of vehicles  | # of staff   | Time In                  | Time out                 |                          |
| 950  | 09   | 15  | 30   | 00   | 04   | 14:43                    | 15:05                    |                          |
| 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             |                          |                          |
| <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/>   | <input checked="" type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/>                                     | Saturday                 | Sunday                   | Monday                   |
|  |  |   |  |  |  | Tuesday                  | Wednesday                | Thursday                 |
|  |  |   |  |  |  | Friday                   |                          |                          |

## 1. APPROACH AND CLEANLINESS

## 1. الإقتراب والنظافة:

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية   | النقاط  |
|--------|---|---|---|
|        | 1. Was there proper sign to the Car Wash bay?                             | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 1. هل كانت هناك لافتة واضحة للدلالة على منطقة غسل السيارات؟                     |
| 4      | 2. Was the Car Wash area clean and tidy? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 2. هل كانت منطقة غسل السيارات نظيفة ومرتبطة؟ 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<br>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)?<br>If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 4. هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟ 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 checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input 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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 6. هل أطلعك الموظف حول سعر غسل السيارات؟  |
| 4      | 7. Did the attendant inspect your car for any scratches, damages or dents and inform you?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 7. هل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو أضرار أو تقوب 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<br>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? <i>Did not say Thankyou</i> | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" 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<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 11. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ |
| 3      | 12. Was he able to communicate with customer?       | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 14. بعد الانتهاء من غسل 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 checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input 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<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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 checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختياريًا؟   |

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

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية  | النقاط  |
|--------|---|--|---|
|        | 25g. Were grout clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25g. هل كان البلاط نظيف؟  |
| 2      | 26a. Were trash containers clean?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 26a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟  |
| 2      | 26b. Were trash containers not overflowing?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 26b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟  |
| 2      | 27. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?                                   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 27. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟                    |
| 2      | 28. Were all the facilities inside the restroom in good working 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 | 28. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| 2      | 29. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'   | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 29. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟<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:                     |
|---|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
|   |                                |                               | Approach and Cleanliness          | 1 الاقتراب والنظافة          |
|   |                                |                               | Greetings and Initial Checks      | 2 الترحيب والتشيكات الأولية  |
|   |                                |                               | Appearance and Behavior of Staff  | 3 مظهر وسلوك الموظفين        |
|   |                                |                               | Service                           | 4 الخدمة                     |
|   |                                |                               | Cleanliness - Restroom and Mosque | 5 النظافة - الحمامات والمسجد |
|   |                                |                               | TOTAL                             | المجموع                      |

SERIAL NO.

1 6 1 9

OFFICER NO. 5/S 950

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

You were served by Operator 1  
DATE 15/09/2012 15:05 T1 S3 01 6906

THANKS FOR SHOPING ..

