												•
							SERIAL NO.					- 1
		7	+				1	7		ן נ	8	- - - -
PI	PROJECT: ELARA - FORECOURT Pan Arab Research Center											
			E إمارات [marat	/ 🗆	نوك		pco /	Enoc	. <i>1</i> 2	1 4	Adn ادنو SR. #
r	N	ame	EDITING	ımber	Name				lumbe		+-	3K.#
C	T C	<u>255 SI</u>	<u> </u>	100	2 2		· />-	أصها				
Ţ	Be		Mustache	400	-100		Ethni	Grou	ps			
Υ	es	No Y	es No	Indian	Pakistani	Filipi	no Expa	t. Arab	s Othe	ers:		
						×						
Ī	SI	narjah	Al Ai	n	Umm Quwa		Ajma	n	Ras Al Khaimah		Fu	jairah
]		
•		Amo	unt (Dhs)	#0	f vehicle	s	# of s	taff	Ti	me In	T	me out
_		5	0	ما	8		0	3	20	131	2	0.43
1-	Γ		Saturday	Sunday	/ Mond	ay .	Tuesday	Wedr	nesday	Thur	sday	Friday
0 I	1	AY OF ISIT						Į.	◁]	

APPROACH

SITE ID

07:00-

10:00

PROJECT: ELARA (FORECOURT-FINAL 2012)

Name

10:01-

13:00

Western Region

DATA ENTRY

Built M F

Abu Dhabi

X

13:01-

17:00

Month

Number

2404

Dubai

17:01-

20:00

SpectaclesBeardYesNoYesNo

Date

20:01-

24:00

X

SHOPPER CODE

EMIRATE

TIME OF

VISIT

Gender Height

M F T M S T

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

Sco	res	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 ينطيق	هل كانت اللوحة مرنية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصر ها فقط في الجولة/المرة 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 وهي 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 ينطيق	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

GREETINGS

2. التحية/ الترحيب:

Scores		Critical Areas		Critical Areas			المجالات الأساسية	اط	النقا
			YES		تعم				
5	6.	 Was there any delay in approaching customers at the fuel pump 	NO	区	¥	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟	.6	5	
		customers at the fuel pump			لا ينطبق	س الرباق علد مصلحه الوقود:			
_	7.	Did the staff approach the driver side of	YES	X	نعم	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة	.7	5	
5		the vehicle?			¥	السائق؟			

۲,			2					+				
	Sco	res		Critical Areas						المجالات الأساسية	1	قاد
	}	3.		u greeted in a friendly t feeling)?	manner	YE NC	_	م [<u>5</u>]	نع لا	هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح) ؟	.8	T
	5		, please d arrogant, etc	lescribe behavior: Wa without any expressio	s it on, norma	al -		-		رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ؟	<u>اَدِا لا</u>	
	4 9).	Did they r smoking?	request customers to o	quit	YE NO]	نه ۲ ۲	هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟	.9	4
	5 1	0. I	Did the st leaving?	aff thank you as you w	vere	YE: NO N/A	s 🗵	<u>بل</u> عم [! !	. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟	.10	5
_	3.	AF	PPEARAN	ICE AND BEHAVIOR	OF STA	ÆF				مظهر وسلوك الموظفين:	.3	
15	core)\$		Critical Areas						المجالات الأساسية	اط	انقا
	5 1	1. \	Was the figroomed?	illing staff presentable	and well	YES NO		,	i Y	. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لانقا ومرتبا/أنيقاً؟	11	5
2	1 12		Was he at	ole to communicate wi	th	YES NO N/A		,	z Z	. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع الزبون؟	12	4
5	13	3. V n	Vas the a nametag?	ttendant wearing visib	le	YES		<u>بن</u> عم ن د تع		. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ (در مح در امَن كم	13	5
6	14	1. V	Vas staff	courteous / friendly?		YES	Z	9 A		. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	14	6
4	١.	S	SERVICE							. الخدمة:	4	
S	cores	.		Critical Areas						المجالات الأساسية	ناط	النة
2	15.	Di Ra	d he follo ahal (Fuel	w the instructions on to Card)?	he	YES NO N/A		نعم لا لا ينطيق	ä	. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاق رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟		2
6	16.	Di typ	d he confi be of fuel?	irm and repeat amoun	t and	YES NO		نعم		. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر ذلك على مسامعك؟	16	6
6	17.	Did - D	d he fuel a Ohs?	as per customer's inst	ructions	YES NO	Ø	نعم لا		. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم ؟	17	6
5	18.			to clean windscreen (front & back)		YES NO	Image: section of the content of the con	نعم لا	اء	. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقا نفسه (الأمامي والخلفي) ؟	18	5
5	19.	We	ere you ch	narged the correct amo	ount?	YES NO		نعم لا		ر على المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟	19	5
3	20.	We	ere you gi	ven correct change?		YES NO		نعم لا		 هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل 	20	6

N/A 🛛

	3		+			
Scor	es Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
	Did he provide information about any	YES		نعم	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		ž.	أي عُرْضُ قَائم/فعال) انت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	اذا ک
	comment when marked 'Yes'	_ N/A	凶	لا ينطبق		

5. REST ROOMS

غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sc	ores	Critical Areas				الط المجالات الأساسية	النة
		Million I also trade also de alle	YES	図	نعم	22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية	
	22a	. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap ?			3	مثل الصابون؟	
'		necessary supplies such as goap.			لا ينطبق		
3		IN THE STATE OF TH	YES	Ø	نعم	22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية	
	22b	. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue?	NO		¥	مثل وورق التواليت	3
		necessary supplies such as tonet tissue.			لا ينطبق		
	22c	. Were they adequately stocked with all	YES		نعم	22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟	
		necessary supplies such as <u>paper towels</u> ? (paper towels are not required where fully	NO	X	¥	المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات	
		operational hand dryers exist)	N/A		لإ ينطبق	اليد الألية) كُلُّ بِي مِنْ الْمِنْ الْمُعْالِينَ الْمُعْلِينَ الْمُعْلِينَ الْمُعْلِينَ الْمُعْلِينَ الْمُعْلِينِ مِنْ الْمُعْلِينَ الْمُعْلِينَ الْمُعْلِينَ الْمُعْلِينِ الْمُعْلِينِ مِنْ الْمُعْلِينِ الْمُعْلِينِ وَالْمِعِلِينِ مِنْ الْمُعِلَيْنِ الْمُعِلِينِ مِنْ الْمُعِلَيْنِ الْمُعِلِينِ الْمُعِلِي الْمُعِلِينِ الْمُعِلِينِ الْمُعِلِينِ الْمُعِلِينِ الْمُعِلِينِ الْمُعِلِينِ الْمُعِلِي الْمِعِلِي الْمُعِلِي الْمُعِلِي الْمُعِلِي الْمِلْعِلِي الْمُعِلِي الْمُعِلِي الْمُعِلِي الْمُعِلِي الْمُعِلِينِ الْمُعِلِي الْمُعِلِي الْمُعِلِي الْمُعِلِي الْمُعِلِينِ الْمُعِلِينِ الْمُعِلِينِ الْمُعِلِي الْمُعِلِي الْمُعِلِي الْمُعِيلِي الْمُعِلِينِ الْمُعِلِينِ الْمُعِلِي الْمُعِلِي الْمُعِلِينِي الْمُعِلِي الْمُعِلِي الْمُعِلِي الْمُعِلِي الْمُعِلِي الْمُعِلِي الْمُعِلِي الْمُعِلِي الْمِلْعِلِي الْمِلْعِلِي الْمُعِلِي الْمُعِلِي الْمُعِلِي الْمُعِلِي الْمِلْعِلِي الْمُعِلِي الْمُعِيلِي الْمُعِلِي الْمُعِلِي الْمُعِلِي الْمِلْعِلِي الْمِلْعِيلِي الْمِلْعِلِي الْمِلْعِلِيلِي الْمُعِلِيلِي الْمِلْعِلِي الْمِلْع	
			YES	Ø	ري نعم	• =	
	23a	Were sinks clean? require comment when marked 'No'	NO		, ¥	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
		marked the	N/A		لا ينطبق		
	<u> </u>		YES		نعم	23b. هل كانت المر ايا نظيفة؟	
	23t	. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	NO	$\overline{\sqcap}$, K	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
		when marked to	N/A	$\overline{\Box}$	لا ينطبق		
	23c		\/F0	귱	نعم	23c. هل كانت مجففات الأيدى نظيفة؟	1
3		 Were hand dryers clean? require comment when marked 'No' 	NO	H	۲	إذا كانت الإجابة "لاً" يُرجَى التوضيح	3
3		when marked No	N/A	\exists	لا ينطبق		
						23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟	1
	230	d. Were dispensers clean? require comment	YES	H	نعم لا	اذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
		when marked 'No'	NO	믐	•		
			N/A		لا ينطبق		-
			YES		نعم	23e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	
	236	e. Were toilets and urinals clean?	NO	님	¥ 1 41	عالىء. من كانك المصاد المبول تطيفه!	
	-		N/A YES		لا ينطبق	24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟	2
2	248	a. Were doors clean?require comment when			نعم لا	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	_
		marked 'No'	NO				
			N/A		لا ينطبق		-
			YES	М	نعم	24b. هل كانت الحبطان نظيفة؟	
	24	b. Were walls clean?	NO	뭐	¥		
	ļ		N/A	닏	لا ينطبق		\dashv
		Maria a Waranda an O	YES		نعم	24c. هل كان السقف نظيف؟	
	24	c. Were ceiling clean?	NO	片	¥ 1	•	
			N/A		لا ينطبق		1
		L.M anta alama?	YES		نعم : د ا	24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	
	24	d. Were vents clean?	NO	님	} 		
			N/A	ш	لا ينطبق		

Scores Critical Areas المجالات الأساسية 24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ YES 🛛 24e. Were floors clean? إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح require comment when marked 'No' NO YES 🖾 24f. Were baseboards clean? NO 24f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟ لا ينطبق 🔲 N/A YES 🗵 24g. Were grout clean? NO 24g. هل كان البلاط نظيف؟ لا ينطبو ال N/A YES 🛛 25a. Were trash containers clean? NO 25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ لا ينطبق ☐ N/A 2 YES 🛛 25b. Were trash containers not overflowing? NO 25b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضدة? لا ينطبق □ N/A YES 🛛 26. Was the restroom smelling clean & fresh 26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي NO (without any offensive odor)? ر انحة كريهة في الحمام)؟ لا ينطبق □ N/A 27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل YES 🗵 27. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? 2 NO 🔲 2 إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح require comment when marked 'No' لا ينطبق ∐ N/A YES \square 28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ 28. Was the Mosque premises clean? إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 2 require comment when marked 'No' NO 2 لا ينطبق **ا**N/A ⊠ينطبق Comments: التعليق/ الملاحظات: FOR OFFICE USE ONLY لاستخدام المكتب فقط النقاط المسجلة الحد الأعلى للنقاط % Evaluation: التقييم: **ACTUAL SCORE MAXIMUM** الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة Approach Greetings and Initial Checks الترحيب والتشييكات الأولية Appearance and Behavior of Staff مظهر وسلوك الموظفين 3 Service 4 Cleanliness - Restroom and Mosque النظافة - الحمامات والمسجد 5

forecourt.doc

+

المجموع

SERIAL NO.									
	1	7	0	8					

ADNOC Distribution

Al Shahana F/S 954 Dubai - Abu Dhabi Road

CASH RECEIPT

Date : 04-04-12 20:43 User :

Vehicle # : 6

લાગુક ક

PRODUCT

YTTINAUQ

PRICE H

himotri

UL G-95

29.060

1.728

50.60

TOTAL : DHS 50.00

110:1000954100 Batch: 0

Signature:

THANK YOU FOR SHOPPING Al Shahama F/S 954

MT Slightdala L12 324

		;