

| SERIAL NO. |   |   |   |
|------------|---|---|---|
| 1          | 7 | 1 | 6 |

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

☐ إمارات Emarat / ☐ Eppco / Enoc / ☒ Adnoc

| SHOPPER CODE                        |                          | DATA ENTRY                          |                                     |                          |                                     | EDITING                  |                                     |                                     |                                     | CSA                      |                                     | SR. #                    |                          |                          |                          |                          |                          |  |  |  |  |
|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--|--|--|
| 30                                  |                          | Basu                                |                                     | 3404 Basu                |                                     | 3404 Basu                |                                     | 3404 Basu                           |                                     | 11727                    |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |                          |  |  |  |  |
| Gender                              | Height                   | Built                               | Spectacles                          | Beard                    | Mustache                            | Ethnic Groups            |                                     |                                     |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |                          |  |  |  |  |
| M                                   | 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 type="checkbox"/>            | <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input 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 vehicles                       | # of staff               | Time In                             | Time out                            |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |                          |  |  |  |  |
| 0954                                |                          | 04                                  | 06                                  | 50                       | 11                                  | 04                       | 10:31                               | 10:44                               |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |                          |  |  |  |  |
| TIME OF VISIT                       |                          | DAY OF VISIT                        |                                     |                          |                                     |                          |                                     |                                     |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |                          |  |  |  |  |
| 07:00-10:00                         |                          | 10:01-13:00                         |                                     |                          |                                     |                          | 13:01-17:00                         |                                     |                                     |                          |                                     | 17:01-20:00              |                          |                          |                          |                          | 20:01-24:00              |  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/>            |                          | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                          |                                     |                          | <input type="checkbox"/>            |                                     |                                     |                          |                                     | <input type="checkbox"/> |                          |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/> |  |  |  |  |
|                                     |                          | Saturday                            | Sunday                              | Monday                   | Tuesday                             | Wednesday                | Thursday                            | Friday                              |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |                          |  |  |  |  |
|                                     |                          | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |                          |  |  |  |  |

## 1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة:

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية   | النقاط |
|--------|---|---|--------|
| 1      | 1. Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 1      |
| 2      | 2. Were lights working and in good condition at the approach?   | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | 2      |
| 2      | 3. Were the lights working and in good condition at the forecourt area?                                   | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | 2      |
| 4      | 4. Was filling area / forecourt clean and tidy?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 4      |
| 2      | 5. Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?                                  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 2      |

## 2. GREETINGS

2. التحيّة/ الترحيب:

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية   | النقاط |
|--------|--|---|--------|
| 5      | 6. Was there any delay in approaching customers at the fuel pump | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 5      |
| 5      | 7. Did the staff approach the driver side of the vehicle?        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 5      |

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية  | النقاط |
|--------|--|--|--------|
| 5      | 8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?<br>If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.... | 8. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح) ؟<br>إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟ | 5      |
| 4      | 9. Did they request customers to quit smoking?   | 9. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟   | 4      |
| 5      | 10. Did the staff thank you as you were leaving?   | 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟  | 5      |

### 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

### 3. مظهر وسلوك الموظفين:

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية  | النقاط |
|--------|---|--|--------|
| 5      | 11. Was the filling staff presentable and well groomed? | 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً ومرتباً/أنيقاً؟ | 5      |
| 4      | 12. Was he able to communicate with customer?           | 12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟          | 4      |
| 5      | 13. Was the attendant wearing visible nametag?          | 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟     | 5      |
| 6      | 14. Was staff courteous / friendly?                     | 14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟                       | 6      |

### 4. SERVICE

### 4. الخدمة:

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية   | النقاط |
|--------|--|---|--------|
| 2      | 15. Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)?     | 15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ | 2      |
| 6      | 16. Did he confirm and repeat amount and type of fuel?           | 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟              | 6      |
| 6      | 17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs?            | 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم ؟                        | 6      |
| 5      | 18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back) | 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي) ؟      | 5      |
| 5      | 19. Were you charged the correct amount?                         | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟                                   | 5      |
| 6      | 20. Were you given correct change?                               | 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟                        | 6      |

| النقاط  | المجالات الأساسية  | Critical Areas   | Scores |
|---|--|--|--------|
| 21. هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك أي عرض قائم/فعال) إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح | 21. Did he provide information about any promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require comment when marked 'Yes' | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق |        |

## 5. REST ROOMS

## 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

| النقاط   | المجالات الأساسية   | Critical Areas   | Scores |
|--|---|--|--------|
| 22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟  | 22a. 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 |        |
| 22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت   | 22b. 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 | 3      |
| 22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية) | 22c. 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 checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
| 23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   | 23a. Were sinks clean? 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 |        |
| 23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   | 23b. Were mirrors clean? 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 |        |
| 23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   | 23c. Were hand dryers clean? 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 | 3      |
| 23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   | 23d. Were dispensers clean? 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 |        |
| 23e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟   | 23e. 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 |        |
| 24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   | 24a. Were doors clean? 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 | 2      |
| 24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟  | 24b. Were walls clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
| 24c. هل كان السقف نظيف؟  | 24c. Were ceiling clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
| 24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟  | 24d. Were vents 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 |
|---|--|---|--------|
| 24e. 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 | 24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                        |        |
| 24f. Were baseboards clean?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24f. هل كانت أزرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟   |        |
| 24g. Were grout clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24g. هل كان البلاط نظيف؟  |        |
| 25a. Were trash containers clean?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟  | 2      |
| 25b. 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 | 25b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟  | 2      |
| 26. Was the restroom smelling clean & fresh<br>(without any offensive odor)?                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟                    | 2      |
| 27. Were all the facilities inside the restroom in<br>good working condition?<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 | 27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 2      |
| 28. Was the Mosque premises clean?<br>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 | 28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح            | 2      |

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| % | النقاط المسجلة<br>ACTUAL SCORE | الحد الأعلى للنقاط<br>MAXIMUM | Evaluation:                       | التقييم:                         |
|---|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
|   |                                |                               | Approach                          | 1 الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة |
|   |                                |                               | 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 | 7 | 1 6 |

## ADNOC Distribution

Al Shahana F/S 954  
Dubai - Abu Dhabi Road

### CASH RECEIPT

Date : 06-04-12 10:44 User : 0

Vehicle # : 0 Pump # : 5

| PRODUCT | QUANTITY | PRICE | AMOUNT |
|---------|----------|-------|--------|
| E-PLUS  | 31.050   | 1.610 | 50.00  |

**TOTAL : DHS 50.00**

TID:1000954100 Batch: 0

Signature: \_\_\_\_\_

THANK YOU FOR SHOPPING

