

SERIAL NO.

1 8 4 8

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #				
		Name	Number	Name	Number	Name	Number	Name	Number									
20		Basu	3404	Basu	3404	Nashay	788											
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 type="checkbox"/>	<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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 69		03	16	34.50	02	09:42	09:52											
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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 NO <input type="checkbox"/> لا	هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) مرتبة أي غير مكسدة (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 NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	5 .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 NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	3 .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 NO <input type="checkbox"/> لا	2 .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 NO <input type="checkbox"/> لا	6 .8 هل كان تاريخ الإنتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السنديشات، 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 NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	2 .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 NO <input type="checkbox"/> لا	2 .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 NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	2 .11 هل كانت مساحات 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 NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق	2 .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 NO <input type="checkbox"/> لا	3 .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 NO <input type="checkbox"/> لا	6 .14 هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟
3	15. Did they request customers to quit smoking?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق	3 .15 هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟
6	16. Did he thank you as you were leaving?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	6 .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 NO <input type="checkbox"/> لا	17. هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ يكامل أناقتهم؟
4	18. Was he / she able to communicate to customer?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم 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 NO <input type="checkbox"/> لا	19. هل كان الموظفين يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟ <i>كامل</i>
5	20. Was staff courteous / friendly?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	20. هل كان الموظفين 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 NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	21. هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟ 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 NO <input type="checkbox"/> لا	22. هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
4	23. Did the staff place food and nonfood item in a separate carry bags?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input 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 NO <input type="checkbox"/> لا	24. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
6	25. Were you offered a receipt <u>voluntarily</u> ?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا	25. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟ <i>لم أحدهم على وصل استلام</i>
5	26. Were you given the correct change? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	26. هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح

+

4

+

+

Comments:

التعليق / الملاحظات:

---



---



---

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط 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

+

4

+

SERIAL NO.			
1	8	4	8

SOUQ AL BATEEN 969  
 BATEEN AREA  
 ADNOC DISTRIBUTION  
 ABU DHABI

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
M&M Mini Tube	3.00	2.75	8.25
Galaxy Fruit	3.00	2.75	8.25
CP B Coffee M	1	8.00	8.00
C P Cafe Lat M	1	10.00	10.00
TOTAL			34.50
CASH PAYMENT			35.00
CHANGE			0.50-

You were served by Operator 1  
 DATE 16/03/2012 09:52 T1 S2 01 8493

THANKS FOR SHOPPING..

