SE	RIAL	10.	
1	8	4	8
	L	·	200
60 419			•
		+	
Pan Arab Resear	ch Cent	er 🚺	

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Emarat إمارات 🔲	1		Eppco / Enoc ابكو/إنوك	1	\boxtimes	ادنوك	Adno
-----------------	---	--	------------------------	---	-------------	-------	------

SHOPPER C	ODE	DATA EN	TRY	T	EDITING			CSA		SR. #
011011121110		me	Number	Name	Nur	nber	Name		Number	_
148	3							112	921	
Gender	Height	Built	Spectacles		Mustache			Ethnic Gro		
MF	M F T M S T M F Yes No Yes No Indian Pakistani Filipino Expat. Arabs Others:									
四四										
EMIRATE	Wester Region	Anii Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain		Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
SIT	E ID	Month	Date	Amo	unt (Dhs)	# of	vehicles	# of staff	Time In	Time out
9	66	08	24	- [50	0		OT	20:25	30:35
	7:00- 10	0:01- 13:01-	7:01- 20:01-	T	Saturday	Sunday	Monday	Tuesday Wed	inesday Thurs	day Friday
1			20:00 24:00	DAY OF VISIT						

1. APPROACH

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 ينطبق	هل كانت اللوحة مرنية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصر ها فقط في الجولة/المرّة الأولى	.1	
2	2.	Were lights working and in good condition at the approach?	YES NO N/A	<u>نعم</u> لا لا ينطبق	هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى الاقتر اب 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 ينطيق	هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة نعبئة الوقود؟	.3	2
4	4.	Was filling area / forecourt clean and tidy?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	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

2. GREETINGS

2. التحية/ الترحيب:

Sc	ores	Critical Areas		-		المجالات الأساسية	اط	النق
5	6.	Was there any delay in approaching customers at the fuel pump	YES [NO [N/A [نعم لا لا ينطبق	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟	.6	5
5	7.	Did the staff approach the driver side of the vehicle?	YES [نعم لا	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السائق؟	.7	5

+

+	_		2			+			
	S	cores	Critical Areas				المجالات الأساسية	ط	نقا
		8.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YE		 i	هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب نهمورح) ؟	.8	Ī
	5	lfn	no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normetc	al (2	- 1) (4	F9)	لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خال من التعابير، عادي،	إذا ا	
			normal but no groothi	ros			المخ؟		
	4	9.	Did they request customers to quit smoking?	YE NO N/A	· [_ '	هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟	.9	4
	5	10.	Did the staff thank you as you were deleaving?	NO	_	. ,	. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟	10	5
г	3.	,	APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STA	$\overline{\Omega}$		<u> </u>	. مظهر وسلوك الموظفين:	 3	
-	Sc	ores	Critical Areas		_		المجالات الأساسية	تاط	الذ
	5	11.	Was the filling staff presentable and well groomed?	YES NO	_	,	 هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقا نومر تبا/أنيقا؟ 		5
	4	12.	Was he able to communicate with customer?	YES NO N/A		عم د نطبق	 هل كان الموظف قادرا على التواصل مع الزبون؟ 	2	4
;	5	13.	Was the attendant wearing visible nametag?	YES	S ⊠	<u>. بي</u> عم لا	 الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها 	3	5
(3	14.	Was staff courteous / friendly?	YES		عم	1 ها كان الموظفون و دو دين/ لطفاء؟	4	6
,	4.		SERVICE				4. الخدمة:	 	
S	CO	res	Critical Areas				المجالات الأساسية	قاط	الن
2	1	15. I	Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	 هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ 	5	2
6	1	6. [Did he confirm and repeat amount and ype of fuel?	YES NO	× □	يى <i>مبى</i> نعم لا	 هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر ذلك على مسامعك؟ 	6	6
6	1	7. [Did he fuel as per customer's instructions Dhs?	YES NO	Z D	نعم لا	 1. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - در هم ؟ 	7	6
5	1	8. E	Did he offer to clean windscreen (3) coluntarily? (front & back)	YES NO		نعم لا	 هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ 	8	5
5	1	9. V	Vere you charged the correct amount?	YES NO		نعم لا	11. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟	9 5	5
6	20	0. V	Vere you given correct change?	YES NO		نعم لا	21. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل	0 6	

	3		+			
Score	es Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
2	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 عرض قَّانم/فعال) انت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	اذا ک
	comment when marked 'Yes'	_ N/A	X	لا ينطبق	ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sc	ores	Critical Areas		 	ناط المجالات الأساسية	النق
	22a.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap ?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	
3	22b.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت	3
	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 NO N/A	نعم لا لا ينطبق	22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الألية)	
	23a.	Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	23b.	Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	نعم لا لا ينطيق	23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
3	23c	. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	VEC		23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	23d	Were dispensers clean? require comment when marked 'No'			23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	23e	. Were toilets and urinals clean?	YES NO N/A		23e. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	
2	24a	i. Were doors clean?require comment when marked 'No'	YES NO N/A	نعم [لا لا ينطبق [24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
	24b	o. Were walls clean?	YES NO N/A	نعم [لا [لاينطبق [24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟	
	240	c. Were ceiling clean?	YES NO N/A	لا [لاينطبق [24c. هل كان السقف نظيف؟	;
	240	d. Were vents clean?	YES NO N/A	نعم [] لا [لا ينطبق [24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	1

_		4				+						
S	core	s	Critical Areas	-					المجالات الأساسية	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	<u>_</u>	لنقاد
	24	e. Were floors clear require comment		o'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	_	ات نظيفة؟ "لا" يرجى التود	ر. هل كانت الأرضيا إذا كانت الإجابة '	24e	
	24	f. Were baseboard	Were baseboards clean?		YES NO N/A		<u>ب بر</u> نعم لا لا ينطبق		حانط/ لوح القاعد	. هل كانت ازرار ال	24f	
	24	g. Were grout clean	?		YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق		طيف؟	2. هل كان البلاط نخ	 24g	-
2	25	a. Were trash conta	iners clean?		YES NO N/A		نعم لا لا ينطيق		القمامة نظيفة؟	2. هل كانت حاويات	 ?5a	
_	25t	o. Were trash conta	iners not overflow	/ing?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	غنة؟	ن القمامة غير فاند	2. هل كانت حاويات	 !5b	2
2	2 26. Was the restroom smelling clean & frest (without any offensive odor)?		fresh	YES NO N/A	図	نعم لا لا ينطبق	نىة (بدون أ <i>ي</i>		. هل كانت رائحة ال رائحة كريهة في ال	26	2	
27. Were all the facilities inside the restrood good working condition? require comment when marked 'No' Hand chyer not work in			(107)	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق			. هل كانت جميع الت جيّد؟ كانت الإجابة "لا"		2	
2	28. Was the Mosque premises clean?			YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	ے (ة)؟ وضيح —	قاعة المسجد نظية ة "لا" يرجى الت	ر. هل كان مبنى أو أ إذا كانت الإجابا	28	2	
C	omm	ents:								ر الملاحظات:	لـــــ	ال
		FOR OFFIC	CE USE ONLY		777			فقط	استخدام المكتب			
%	6	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evalua	tion:					;	فييم:	الت
				Approac						لاقتر اب من/ التقدم نا	í	1
										2		
						and E	Behavior	of Staff	لفین	مظهر وسلوك الموظ	_ļ_	3
				Service					·	الخدمة		4
				Cleanlin	ess -	Rest	room ar	nd Mosque	والمسجد	النظافة - الحمامات	, [5

+

1

TOTAL

+

المجموع

SERIAL NO. 8

SE 28 6	· 英· · · · · · · · · · · · · · · · · ·	200	7	
ABIBA	12 A 2 1	1		AΠ
OHNIII	: III C	Tru	MH E	uii.
ADNO	O'AT	an and car S	2.30	20.30

Pump # : 7

PRICE AMOUNT QUANTITY ... PRODUCT ULG-95 29.860 1.721 -

TOTAL : DHS 50.00

TID:1088966388 Batch: \$

Signature: _

THANK YOU FOR SHOPPING Al Dana S/S 966

		· ' .	ı