SERIAL NO. 9 PROJECT: ELARA - FORECOURT Pan Arab Research Center PROJECT: ELARA (FORECOURT-FINAL 2012) Adnoc ادنوك 🖾 ا Eppco / Enoc ايكو/إنوك 🔲 ا Emarat امارات SR. # **EDITING** CSA DATA ENTRY SHOPPER CODE Number Number Name Number 126 Sasa 9001 9001 500
 Beard
 Mustache
 Ethnic Groups

 Yes
 No
 Yes
 No
 Indian
 Pakistani Filipino
 Expat. Arabs
 Others:
 Spectacles Built Height Gender Yes No MF 図 X \boxtimes X X Ras Al Umm Al Fujairah Western Ajman Abu Dhabi Sharjah Al Ain Dubai **EMIRATE** Khaimah Quwain Region П X Ш # of staff Time In Time out # of vehicles Date Amount (Dhs) Month SITE ID b9:28 69:37 **49** 03 216 2 6 \bigcirc 0 0 q Tuesday Wednesday Thursday Friday Saturday Sunday Monday 13:01-17:01-20:01-07:00-10:01-DAY OF TIME OF 13:00 17:00 20:00 24:00 10:00 X VISIT VISIT X 1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة: **APPROACH** النقاط المجالات الأساسية **Critical Areas** Scores YES 区 هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر Was signage visible from distance of 500 1. ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصر ها فقط في NO meters and well maintained? Can be included only in first run N/A YES هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى .2 Were lights working and in good 2 2. NO 2 condition at the approach? N/A 🛛 YES هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في 2 Were the lights working and in good 3. П ¥ NO 2 منطقة تعبئة الوقود؟ condition at the forecourt area? \mathbf{Z} N/A YES 🔀 Was filling area / forecourt clean and هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبة؟ 4 4. NO 4 tidy? N/A YES 🔀 هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من .5 Were the driveway and forecourt free of 2 NO 2 الحفر ومصانة بشكل جيد؟ potholes and well maintained? N/A 2. التحية/ الترحيب: 2. **GREETINGS** المجالات الأساسية النقاط Critical Areas Scores YES 🗌 هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف .6 Was there any delay in approaching 5 6. \boxtimes NO 5 من الزبائن عند مضخة الوقود؟ customers at the fuel pump N/A هل اقترب الموظف من المركبة من جهة YES 🔀 Did the staff approach the driver side of

NO

1

forecourt.doc

the vehicle?

7. 5

5

السائق؟

Г	_		2			+		
	Sc	ores	Critical Areas			<u> </u>	المجالات الأساسية	نقاط
		8.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YE	_	م ر ا		
	5	ifn	no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, norm etc	al -			ذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ؟	! !
	4	9.	Did they request customers to quit smoking?	YE: NO N/A	Ē	عم [د [د نطيق [9. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التنخين؟ 	4
	5	10.	Did the staff thank you as you were leaving?	YES NO N/A	R	عم [لا [لا	10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟	5
_	3.		APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STA	\FF			كور ريسكر راي (المعلق الموظفين: مظهر وسلوك الموظفين:	4_,
1	Sco	res	Critical Areas				ط المجالات الأساسية	النقا
	5	11.	Was the filling staff presentable and well groomed?	YES NO		عم <u>ا</u> لا	١١. هل کان مظهر موطف تعبه الوثود	5
4	4	12.	Was he able to communicate with customer?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	4
	5	13.	Was the attendant wearing visible nametag?	YES NO	区口	نعم لا	13. ول كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها المسلم بوضوح؟ السمه بوضوح؟ المسلم المسلم Cant voad the	5
6	3	14.	Was staff courteous / friendly?	YES NO		نعم لا	14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	6
4. SERVICE							4. الخدمة:	
S	cor	es	Critical Areas				الط المجالات الأساسية	النة
2	1	5. [F	Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟	2
6	1	6. E	Did he confirm and repeat amount and ype of fuel?			<u>يسبی</u> نعم لا	16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟	6
6	1	7. [Did he fuel as per customer's instructions Dhs?		図	نعم لا	17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم ؟	6
5	18	3. C	oid he offer to clean windscreen oluntarily? (front & back)	YES NO		نعم لا	18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء (3) هم الأمامي والخلفي التر معرض كالم	5
5	19	9. W	vere you charged the correct amount?	YES NO		نعم لا	19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟	5
6	20). W	/ere you given correct change?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟	6
						ينصبو		

2

+

	3		+			
Scores	Critical Areas				المستعدة المستعدد المستعد المستعدد المستعد المستعدد المستعد المستعد المستعدد المستعدد المستعدد المستعدد المستعدد المستعد	النقا
_	. Did he provide information about any	YES		نعم	21. هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك	
	promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require	NO		¥	أي عرض قائم/فعال) ذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	الإ
	comment when marked 'Yes'	N/A	凶	لا ينطيق		-

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sc	ores	Critical Areas				ط المجالات الأساسية	النقا
	22a.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap?	YES NO C	X -	نعم لا لا ينطيق	22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثّل <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 مثّل 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 <u>المناشف الورقية؟</u> (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الآلية)	
	23a.	Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	口口区	نعم لا لا ينطيق	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 ينطبق	23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
3	23c	. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'				23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	23d	. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A			23c. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	I
	23e	e. Were toilets and urinals clean?	YES NO N/A			236. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	
2	24a	a. Were doors clean?require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لاينطبق [246. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
	241	o. Were walls clean?	YES NO N/A		نعم [لا [لاينطبق [24]. هل كانت الحيطان نظيفة؟	0
	240	c. Were ceiling clean?	NO N/A		لا [لاينطيق [24. هل كان السقف نظيف؟	С
	240	d. Were vents clean?	YES NO N/A		نعم [] لا [لاينطيق [24. هل كانت المنافذ نظيفة؟	d

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

TOTAL

Cleanliness - Restroom and Mosque

5

النظافة - الحمامات والمسجد

AL HISIRIF S/S-971

CASH: RECEIPT Date : 26-06-12 09:37 ... User :

Vehicle # :

Jenicle 1

PRODUCT QUANTITY PRICE ANOUNT

ULG-95 - 20.500 -1.720 - 19:03

TOTAL : DHS 49:03.

Signature:

THANK YOU FOR SHOPPING Al Mushrif F/S 971

SERIAL NO.

9

6

