

SERIAL NO.

1 9 7 X

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									
2106		Basma	3454	Basma	3404	No have body e												
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 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 staff		Time In		Time out						
970		09		20		20.50		03		11:18		11:29						
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 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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	هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والبواب ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟
		NO	<input type="checkbox"/>	لا	
3	2a. Were doors and windows free of fingerprints?	YES	<input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟
		NO	<input type="checkbox"/>	لا	
	2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?	YES	<input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من اللطخ، البقع والخطوط؟
		NO	<input type="checkbox"/>	لا	
	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	هل كانت الأبواب والنوافذ نظيفة بدون تكاثف البخار عليها (تكاثف ضبابي بسبب الطقس أو الحرارة)
		NO	<input type="checkbox"/>	لا	
2	3a. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board faded?	YES	<input type="checkbox"/>	نعم	هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو غير واضحة، باهتة وقديمة؟
		NO	<input checked="" type="checkbox"/>	لا	
	3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes'	YES	<input type="checkbox"/>	نعم	هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو فيها بعض التشققات؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح
		NO	<input checked="" type="checkbox"/>	لا	
	3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?	YES	<input type="checkbox"/>	نعم	هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو ملطخة؟
		NO	<input checked="" type="checkbox"/>	لا	
5	4a. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES	<input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
		NO	<input type="checkbox"/>	لا	
	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	هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) مرتبة أي غير مكدسة (لا يجب أن تكون المنتجات والمواد مترامية، كما أنه لا يجب أن يكون هناك كمية زائدة منها).
		NO	<input type="checkbox"/>	لا	

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؟ (السندويشات، الخبز، الذبكات، 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 ماسحات 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 الجور 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	هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ بكامل أناقتهم؟
		NO <input type="checkbox"/>	لا	
4	18. Was he / she able to communicate to customer?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟
		NO <input type="checkbox"/>	لا	
3	19. Was the staff wearing visible nametag?	YES <input type="checkbox"/>	نعم	هل كان الموظفين يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟
		NO <input checked="" type="checkbox"/>	لا	No have badge
5	20. Was staff courteous / friendly?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كان الموظفين لبقين وودودين/لطفاء؟
		NO <input type="checkbox"/>	لا	

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	هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟
		NO <input type="checkbox"/>	لا	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق	
6	22. Did the staff scan all the purchased items? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟
		NO <input type="checkbox"/>	لا	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	هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها باكياس مختلفة؟
		NO <input type="checkbox"/>	لا	
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق	
5	24. Were you charged the correct amount? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟
		NO <input type="checkbox"/>	لا	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
6	25. Were you offered a receipt voluntarily?	YES <input type="checkbox"/>	نعم	هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟
		NO <input checked="" type="checkbox"/>	لا	لم جردت على وصل استلام
5	26. Were you given the correct change? require comment when marked 'No'	YES <input type="checkbox"/>	نعم	هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟
		NO <input type="checkbox"/>	لا	قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟
		N/A <input checked="" type="checkbox"/>	لا ينطبق	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	9	7	X
---	---	---	---

AL MANASEER S/S 970  
AL MANASEER AREA  
ADNOC DISTRIBUTION  
ABU DHABI, UAE

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
F Orange330ml	1.00	5.50	5.50
Chicken Branst	1.00	15.00	15.00
TOTAL			20.50
CASH PAYMENT			20.50

\*\* COPY \*\*

You were served by Operator 1  
DATE 20/09/2012 11:29 T1 S2 01 7298

THANKS FOR SHOPING .

11  
12  
13  
14