

10-24/9

| SERIAL NO. | | | |
|------------|---|---|---|
| 1 | 9 | 8 | 8 |

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

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

| SHOPPER CODE | | DATA ENTRY | | | | EDITING | | | | CSA | | | | SR. # | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|
| 141 | | Name | | Number | | Name | | Number | | Name | | Number | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | MOHD | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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"/> | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | | |
| 970 | | 09 | | 17 | | 89 | | 01 | | 02 | | 18:59 | | 19:20 | | | | | | | | | | | | | |
| 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 type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقترب والنظافة:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|--|--|--|
| | 1. Was there proper sign to the Lube changing bay? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 1. هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟ |
| 3 | 2. Was the lube changing area clean and organized? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2. هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبطة؟ |
| 4 | 3. Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ? | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3. هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟ |
| 2 | 4. Were the waiting area and table clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 4. هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟ |
| 2 | 5. Was the television in the waiting room working? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 5. هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟ |
| | 6. Was the board displaying complimentary services neat and clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 6. هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟ |

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|---|---|---|
| 3 | 7. Was there any delay in approaching customers? | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 7. هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقدم الموظف نحو الزبائن؟ |
| | 8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 8. هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟ |
| 5 | If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc..... | | إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟ |

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|--|---|--|
| 3 | 9. Did he guide your vehicle for positioning at the stopper and asked you to switch the engine off? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 9. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟ |
| 5 | 10. When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different grades of oil, filters and their relative benefits? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائدها كلها؟ |
| 4 | 11. Did he offer the waiting area to you? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟ |
| 4 | 12. Did the staff thank you as you were leaving? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟ |

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|---|--|--|
| 3 | 13. Was the uniform of the attendant neat and tidy? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 13. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟ |
| 3 | 14. Was the attendant wearing visible nametag? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ |
| 3 | 15. Was he able to communicate with customer? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 15. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ |
| 4 | 16. Was staff courteous / friendly? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 16. هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟ |

4. SERVICE

4. الخدمة:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|---|---|--|
| 3 | 17. Did attendant check whether you need top up or complete oil change? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 17. هل قام الموظف بالتحقق لمعرفة إن كانت السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت بالكامل؟ |
| 3 | 18. Did attendant check with you whether only oil is to be changed or oil with filter? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 18. هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد تغيير الزيت فقط أم الزيت والفلتر؟ |
| 3 | 19. Did he check using gauge the quantity required to be topped up and informed you? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 19. هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب إضافتها وأبلغك بذلك؟ |
| 3 | 20. Did the attendant check for oil leakages under your car from filter and drain bolt? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 20. هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة الزيت؟ |
| 3 | 21. Did the attendant drain the used oil completely from your car? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 21. هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل من سيارتك؟ |
| 2 | 22. Did he ask whether you want the engine to be flushed and did it if you agreed? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 22. هل سألك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام بذلك في حال موافقتك؟ |
| 3 | 23. Did the attendant fill the correct grade as you requested? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 23. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت الصحيحة التي طلبتها؟ |

| النقاط | المجالات الأساسية | Critical Areas | Scores |
|--------|--|--|--------|
| 3 | 24. هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 3 |
| 3 | 25. هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيداً في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 3 |
| | 26. هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية: | | |
| | 31a. إضافة ماء للبطارية | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | |
| | 31b. إضافة ماء للمبرد/coolant | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | |
| | 31c. إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون) | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | |
| | 31d. إضافة زيت الفرامل | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | |
| | 31e. إضافة زيت للجير/ التروس | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | |
| | 31f. تنظيف فلتر الهواء | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | |
| | 31g. إضافة ماء لمستاحات الزجاج | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | |
| | 31h. تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | |
| 3 | 27. هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3 |
| 3 | 28. هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3 |
| 4 | 29. هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 4 |

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

| النقاط | المجالات الأساسية | Critical Areas | Scores |
|--------|---|--|--------|
| 3 | 30a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3 |
| | 30a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ? | | |

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|---|--|---|
| | 30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue ? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 30b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل ورق التواليت ؟ |
| | 30c. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as paper towels ? (paper towels are not required where fully operational hand dryers exist) | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 30c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية ? (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية) |
| 3 | 31a. Were sinks clean? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| | 31b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| | 31c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| | 31d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| | 31e. Were toilets and urinals clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟ |
| 2 | 32a. Were doors clean? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| | 32b. Were walls clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟ |
| | 32c. Were ceiling clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32c. هل كان السقف نظيف؟ |
| | 32d. Were vents clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟ |
| | 32e. Were floors clean? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| | 32f. Were baseboards clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟ |
| | 32g. Were grout clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32g. هل كان البلاط نظيف؟ |

| النقاط | المجالات الأساسية | Critical Areas | Scores |
|--------|---|--|--------|
| 2 | 33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2 |
| | 33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | |
| 2 | 34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2 |
| 2 | 35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2 |
| 2 | 36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 2 |

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| التقييم: | Evaluation: | الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM | النقاط المسجلة ACTUAL SCORE | % |
|------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|---|
| 1 الإقتراب والنظافة | Approach and Cleanliness | | | |
| 2 الترحيب والتشيكات الأولية | Greetings and Initial Checks | | | |
| 3 مظهر وسلوك الموظفين | Appearance and Behavior of Staff | | | |
| 4 الخدمة | Service | | | |
| 5 النظافة - الحمامات والمسجد | Cleanliness - Restroom and Mosque | | | |
| المجموع | TOTAL | | | |

SERIAL NO.

1 9 8 8

AL MANASEER S/S 970

AL MANASEER AREA
ADNOC DISTRIBUTION
ABU DHABI, UAE

| DESCRIPTION | QTY | PRICE | TOTAL |
|----------------|------|-------|-------|
| VoyagrSilver1L | 4.50 | 14.00 | 63.00 |
| New Nissan Alt | 1.00 | 26.00 | 26.00 |

TOTAL 89.00

CASH PAYMENT 89.00

You were served by Operator 1
DATE 17/09/2012 19:20 T1 S3 01 4659

THANKS FOR SHOPING .

