SE	RIAL N	10.	
 2	0	5	4
 			->
 			+

	1				<b>-</b>		T.		
JECT : ELAR	A (Car Wash-	FINAL 2012)	PR	ROJECT: E				n Arab Resea	•
				ے 🔲 د	Emara إمارات	وك 🔲 / t	Eppco ایکو/إن	/Enoc / 🗵	Ad ادنوك 🎝
SHOPPER CO	ODE	DATA ENTR	Y		TING		CSA		SR. #
	Name		Number	Name	Number		<del></del>	Number	_
1057	-					HARISH			
Gender	Height	Built	Spectacles	Beard Mus	stache		Ethnic Gro		
M F T	M S	T M F	Yes No Ye			Pakistani Filip	ino Expat. Aral	os Others:	
							<u> </u>	L	
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
	1 0	Ø							
SITE	ID T	Month	Date	Amount	t (Dhs) #	of vehicles	# of staff	Time In	Time out
9	7.3	09	06	36	3	0 1	0 4	15:31	15:57
100	7:00- 10:01-	13:01- 17:	01-   20:01-	Sa	aturday Sund	ay Monday	Tuesday Wed	nesday Thurs	day Friday
	0:00 13:00	17:00 20:		DAY OF					a 🗀
VISIT		XI C		VISIT					3 LJ
1. APP	ROACH AN	D CLEANLIN	VESS				:	تراب والنظافة	1. الإق
Scores		Critical Are				ä	المجالات الأساسد		
Scores							<del></del>		نقاط
				VES K	1 .2.	ما منطقة ض	<u> </u>	ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	
		er sign to the	Car Wash	<del></del>	<b>⊶</b> '	على منطقة غسي	<u> </u>		1. هل کان
1. Wa		er sign to the	Car Wash	YES Z	ل نعم [∆ لا [		اضحة للالالة	رات؟	1. هل كان
bay	y?			ио [	<u> </u>	فة ومرتبة؟	اضحة للدلالة السيارات نظيا	رات؟ ت منطقة غسيل	1. هل كان السيار 2. هل كان
2. Wa	y? —————as the Car W	ash area cle	an and tidy?	ио [	<u> </u>	فة ومرتبة؟	اضحة للدلالة السيارات نظيا	رات؟	1. هل كان السيار 2. هل كان
bay 2. Wa	y? —————as the Car W		an and tidy?	NO C	لاً <u>[</u> نعم [ <u>[</u>	فة ومرتبة؟	اضحة للدلالة السيارات نظيا	رات؟ ت منطقة غسيل	1. هل كان السيار 2. هل كان
2. Wa	y? —————as the Car W	ash area cle	an and tidy?	ио [	<u> </u>	فة ومرتبة؟	اضحة للدلالة السيارات نظيا	رات؟ ت منطقة غسيل	1. هل كان السيار 2. هل كان
2. Wa	y? as the Car W quire comme	ash area cle nt when marl	an and tidy? ked 'No'	NO C	لاً <u>[</u> نعم [ <u>[</u>	فة ومرتبة؟	راضحة للدلالة السيارات نظيا "لا" يرجى الت	رات؟ ت منطقة غسيا كانت الإجابة	1. هل كان السيار 2. هل كان إذا
2. Wa	y? as the Car W quire comme	ash area cle	an and tidy? ked 'No'	NO C	لاً <u>[</u> نعم [ <u>[</u>	فة ومرتبة؟	راضحة للدلالة السيارات نظيا "لا" يرجى الت	رات؟ ت منطقة غسيل	1. هل كان السيار 2. هل كان إذا
2. Wa	y? as the Car W quire comme	ash area cle nt when marl	an and tidy? ked 'No'	NO C	لاً <u>[</u> نعم [ <u>[</u>	فة ومرتبة؟ وضيح	راضحة للدلالة السيارات نظيا "لا" يرجى الت	رات؟ كانت الإجابة كيب والتشييك	السيار 2. هل كان إذا
2. Wa reco	gs the Car W quire comme	ash area cle nt when marl	an and tidy? ked 'No' CHECKS	NO C	الا [ نم [ق الا [	فة ومرتبة؟ وضيح	اضحة للدلالة السيارات نظية التراث نظية الترجى الترجى التراث التولية:	رات؟ كانت الإجابة كيب والتشييك	1. هل كاة السيار 2. هل كاة الأداء 2. هل كاة التراك

Sco	res	Critical Areas				المجالات الأساسية	النق
1	3.	Was there any delay in approaching customers? require comment when	YES		نعم	<ul> <li>3. هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبانن؟</li> <li>إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح</li> </ul>	5
		marked 'Yes'	NO	M	¥		
	4.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES NO		نعم لا	4. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح) ؟	
5	If n	o, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc?				إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ؟	5
+		a. Did the attendant check whether your car has a sunroof?		X	نعم	5a. هل تحقق الموظف فيما إذا كانت سيارتك مزودة	
	5a.				¥	بفتحة سقف	
5			N/A		لا ينطبق		5
3			YES		نعم	5b. هل عرض الموظف إجراء الغسيل الألى للسيارة في	
	5b.	Did the attendant politely declined automatic car wash if it has a sunroof?	NO		X	حال كان لديها فتحة في السقف؟	
		adiomalio odi moci il	N/A		لا ينطبق	-	
6	6.	Did the attendant inform you about the	YES	M	نعم	<ol> <li>هل أطلعك الموظف حول سعر غسيل السيارت؟</li> </ol>	6
		price of car wash?	NO		Z		$\perp$
	7.	Did the attendant inspect your car for any	YES	因	نعم	7. هل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو	4
4		scratches, damages or dents and inform you?	NO		X	أضرار أو ثقوب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟	
		-					

		2		+				
Sc	ores	Critical Areas	Critical Areas			المجالات الأساسية		النة
5	8.	Did he guide your vehicle for positioning at the stopper?	YES NO		نعم لا	هل قام الموظف بارشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة؟		
6	9.	Did the staff thank you as you were leaving?	YES NO	⊠ □	نعم لا	هل قام الموظف بشكرك لدى مغادرتك؟		6
3.		APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAF	F			. مظهر وسلوك الموظفين:	3	

Sc	res Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاد
3	10. Was the uniform of the attendant neat and tidy?	YES	X	نعم	10. هل كان لباس الموظف أنيقا ومرتبا؟	
	udy!	NO		7,	10. هن کان بنبس الموطف البيه وهريد.	1 3
3	11. Was the attendant wearing visible	YES	X	نعم	11. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه	+
	nametag?	NO		¥	برا من سال سال پر پار در	3
	12 Was be able to communicate a W	YES	$\nabla$	نعم		╁
3	12. Was he able to communicate with customer?	NO		¥	12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع الزبون؟	3
_		N/A	$\Box$	لا ينطبق		
5	13. Was staff courteous / friendly?	YES	X	نعم	0.1111	+
		NO		¥	13. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	5

#### 4. SERVICE

## 4. الخدمة:

Sc	ores	Critical Areas				للمجالات الأساسية	لنقاد
4		After car wash, did he guide you to the vacuum bay?	YES	K	,	14. بعد الانتهاء من غسيل السيارة، هل قام الموظف	
			NO YES	区区	<u> </u>	بتوجيهك الى مكان مسح وتنشيف السيارة؟	<u> </u>
3	15.	Did any attendant advise you to take care of your personal belongings/valuables if	NO		نعم [ لا [	15. هل نصحك الموظف بأن تنتبه لأغراضك	3
		any?	N/A		لا ينطبو ا	وممتلكاتك الشخصية القَيَمة في حال وجودها؟	3
4	16.	Did any attendant offer you seating?	YES	×	نعم	Park Lills City (discussion)	+
		, and a seating.	NO		K	16. هل قدم لك أي موظف كرسيا للجلوس عليه؟	4
5	17.	Did attendants wipe your car dry to your	YES	X	,	17. هل قام الموظفون بمسح وتنشيف سيارتك بحيث	
J		satisfaction?	NO N/A		لا   لاينطبق	١٢. لهن عام معلوطون بستاء كنت راضياً عما قاموا به؟	5
	18	Did attendants clean all the glasses and	YES	X			-
5	5 r	mirrors from inside and outside to your			, ,	<ol> <li>هل قام الموظفون بتنظيف كافة الزجاج والمرايا من الداخل والخارج بحيث كنت راضيا عما قامرا</li> </ol>	5
_		satisfaction?	N/A		لا ينطبق		
3	! 19. I	Did the attendant offer to empty the	YES		نعم	19. هل عرض الموظف لأن يقوم بتفريغ وتنظيف	
3	á	ashtray and clean it?	NO		, Y	19. هل عرض الموطف لان يقوم بتقريح وتستيت منفضة السجائر؟	3
+			N/A YES	区区			-
4	20. (	Was the interior vacuuming and cleaning of fascia (dashboard) done to your total	NO		نعم لا	20. هل تم التنظيف الداخلي للسيارة وتنظيف لوحة	4
		satisfaction?	N/A		لا ينطبق	الأجهزُ ة الأمامية بشكل مرضي تمامًا لك؟	4
			YES	X	نعم		
4	21. [	Did they clean all the tyres with sponge?	NO		¥	21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام اسفنحة؟	4
+			N/A		لا ينطبق	. ———	
1	22. V	Nere you offered a receipt voluntarily?	YES NO	M	نعم لا	Pf. Joseph da / Ne Ct. at	
	•	year and/od a receipt voluntarily?	N/A	님	لا لا ينطبة	22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختياريا؟	1

3

+

## REST ROOMS AND MOSQUE

#### غرف الراحة (تواليت/ الحمّام) والمسجد:

0-		Critical Areas				المجالات الأساسية	النق
Sc	ores	Officer Areas	YES	Ŋ	نعم		
	23a.	Were they adequately stocked with all	:	Ħ	<b>'</b>	23a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات	1 1
		necessary supplies such as soap?	110	Ħ	ر لا ينطبق	الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	
				<u>-</u> 宮			1
	22h	. Were they adequately stocked with all	· i		نعم	23b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات	3
3	230.	necessary supplies such as toilet tissue?	NO	7	¥	الضرورية مثل <b>وورق التواليت</b>	3
			N/A	<u>-</u>	لا ينطبق	23c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات	1
	23c	. Were they adequately stocked with all necessary			ثعم	200 بجهيع المسترمات المناشف الورقية؟ المسترمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟	1
		supplies such as <u>paper towels</u> ? (paper towels are not required where fully operational hand	NO	Ц	*	(المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر	
		dryers exist)	N/A	Ø	لا ينطبق	مُجففات اليد الألية)	
-			YES	Ø	نعم	24a. هل كانت المغاسل نظيفة؟	
	24a	i. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	NO		` <b>'</b>	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
		require comment when marked 140		$\overline{\sqcap}$	لا ينطبق		1
	<u> </u>		YES			24b. هل كانت المرايا نظيفة؟	7
	24b	. Were mirrors clean?		_	نعم لا	إذا كانت الإجابة "لا" يُرجى التوضيح	
		require comment when marked 'No'	NO	닏	-		
			N/A	Ш	لا ينطبق		4 1
			YES	M	نعم	240. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟	
3	240	c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	NO		<b>' ' '</b>	إذا كانت الإجابة "لا" يرجّى التوضيح	3
		require comment when marked 140	N/A	$\overline{\Box}$	لا ينطبق		
			YES	귬	نعم	24c. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟	<u>,                                    </u>
	240	d. Were dispensers clean?			<del>بع</del> م لا	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
		require comment when marked 'No'	NO	님	-		
			N/A	빌	لا ينطبق		$\dashv$
			YES	团	ثعم	and was tree in the tree	
	24	. Were toilets and urinals clean?	NO		3	246. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	∍
			N/A		لا ينطبق	05	
2	2 05	a. Were doors clean?	YES	M	نعم	256. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإرام التراك	3 2
-	25	require comment when marked	NO		X	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
		'No	N/A		لا ينطبق		
	-		YES	X	نعم		
	25	ib. Were walls clean?	NO	$\bar{\sqcap}$	, ,	25]. هل كانت الحيطان نظيفة؟	b
	25	D. Were wans deam:	N/A	$\overline{\sqcap}$	لا ينطبق		
	-		YES	N	<u>۔۔۔۔۔</u> نعم		
	0.5	T. Mara sailing cloop?	NO	ī	, ,	25. هل كان السقف نظيف؟	С
1	25	5c. Were ceiling clean?	N/A	$\Box$	لا ينطبق		
	-				نعم		
	Ì		YES		ح- <sub>ا</sub>	25. هل كانت المنافذ نظيفة؟	d
	25	5d. Were vents clean?	NO	జ			
			N/A	느	لا ينطبق ·	25. هل كانت الأر ضيات نظيفة؟	e
	25	5e. Were floors clean?	YES		,	الله المسلمة ا	
		require comment when marked	ИО	느	8	، بر بی در بی	
		'No'	N/A		لا ينطبق		$\dashv$
			YES	; 🔯	نعم		_
	2	5f. Were baseboards clean?	NO		K	2. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	of
			N/A		لا ينطبق		

+

		4		+	•					
Sc	cores	Critical Ar	eas				لأساسية	المجالات ا	1	قاد
	25g. Were	grout clean?		YES NO N/A		نعم لا لا ينطيق		كان البلاط نظيف؟		
2	26a. Were	trash containers clean?				نعم لا لا ينطبق	ة نظيفة؟	, كانت حاويات القمام	 26a. هل	
	26b. Were	e trash containers not overflowing?		YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	ة غير فانضة؟	، كانت حاويات القمام	.26b هل	
2	27. Was tl (withou	as the restroom smelling clean & fresh ithout any offensive odor)?		YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	لميفة ومنعشة (بدون ام)؟	كانت رائحة الحمام نذ إنحة كريهة في الحم	27. هل اي ر	
2	good v	all the facilities inside the restroom in vorking condition? comment when marked 'No'		YES NO		نعم لا		كانت جميع التجهيز ان حيّد؟ الإجابة "لا" يرجى	10 =	
	29. Was th	ne Mosque premises cle e comment when marke	an? \	YES		لا ينطبق نعم لا لا ينطبق		كان مبنى أو قاعة الم الإجابة "لا" يرجى		
o	mments:			-				للاحظات:	نعليق/ الم	ננ
	,									
		FOR OFFICE USE ON	LY				ام المكتب فقط	لاستخد		
	%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Ev	/alua	ation:			تقييم:	 ]
		-		Ap	proa	ch and (	Cleanliness	. و النظافة	الاقتر اب	1

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	لتقييم:		
			Approach and Cleanliness	الاقتراب والنظافة		
			Greetings and Initial Checks	الترحيب والتشييكات الأولية	2	
			Appearance and Behavior of Staff	مظهر وسلوك الموظفين	<del> </del>	
			Service	الخدمة	4	
			Cleanliness - Restroom and Mosque	النظافة – الحمامات و المسجد	5	
			TOTAL	6 042	11	

+

4

+



# ADNOC DISTRIBUTION AL ZAFARANA SS 973 MUROOR ROAD ABU DHABI, U A E

DESCRIPTION Automatic C/W QTY PRICE 30.00 TOTAL 30.00 TOTAL 30.00 CASH PAYMENT 30.00

\*\* COPY \*\*

THANK YOU FOR SHOPPING ....

					•	

-