

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

 Emirat /  Eppco / Enoc /  Adnok

| SHOPPER CODE                        |                          | DATA ENTRY                          |                                     |                          |                          | EDITING                             |                          |                                     |                          | CSA                                 |                          |                                     |                          | SR. #                    |                          |                          |                                     |                          |                          |                          |
|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1046                                |                          | Name                                |                                     | Number                   |                          | Name                                |                          | Number                              |                          | Name                                |                          | Number                              |                          |                          |                          |                          |                                     |                          |                          |                          |
| 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 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                            |                          |                          |                          |                          |                                     |                          |                          |                          |
| 9 7 5                               |                          | 0 3                                 |                                     | 18 38                    |                          | 16.75                               |                          | 0 2                                 |                          | 20:05                               |                          | 20:15                               |                          |                          |                          |                          |                                     |                          |                          |                          |
| 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 type="checkbox"/>            |                          | <input checked="" type="checkbox"/> |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input 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"/> | 1      |
|        |  | NO                | <input type="checkbox"/>            | 2      |
|        | 2a. Were doors and windows free of fingerprints?   | YES               | <input checked="" type="checkbox"/> | 2a     |
|        |  | NO                | <input type="checkbox"/>            | 3      |
| 3      | 2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?   | YES               | <input checked="" type="checkbox"/> | 2b     |
|        |  | NO                | <input type="checkbox"/>            | 3      |
|        | 2c. Were doors and windows clean without a hazy film (condensation due to climate or temperature may be present)   | YES               | <input checked="" type="checkbox"/> | 2c     |
|        |  | NO                | <input type="checkbox"/>            | 3      |
|        | 3a. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board faded?  | YES               | <input type="checkbox"/>            | 3a     |
|        |  | NO                | <input checked="" type="checkbox"/> | 2      |
| 2      | 3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes'  | YES               | <input type="checkbox"/>            | 3b     |
|        |  | NO                | <input checked="" type="checkbox"/> | 2      |
|        | 3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?  | YES               | <input type="checkbox"/>            | 3c     |
|        |  | NO                | <input checked="" type="checkbox"/> | 2      |
|        | 4a. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers clean? require comment when marked 'No'  | YES               | <input checked="" type="checkbox"/> | 4a     |
|        |  | NO                | <input type="checkbox"/>            | 5      |
| 5      | 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"/> | 4b     |
|        |  | NO                | <input type="checkbox"/>            | 5      |

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية   | النقاط   |
|--------|--|---|--|
| 5      | 5. Was there any smell of rotten stuff?  | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>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<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 6 .8 هل كان تاريخ الإنتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السنديشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ..)                                      |
| 2      | 9. Were tables and chairs well maintained and unbroken? require comment when marked 'No'   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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 checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 2 .12 هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجو الماطر؟  |
| 3      | 13. Were trash / Grease containers clean and dumpster Lids closed?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>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<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>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:

| النقاط | المجالات الأساسية  | Critical Areas   | Scores |
|--------|--|--|--------|
| 5      | 17. هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ بكامل أناقيتهم؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                          | 5      |
| 4      | 18. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟          | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                          | 4      |
| 3      | 19. هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br><i>COULD NOT READ</i> | 3      |
| 5      | 20. هل كان الموظف لبقين وودودين/لطفاء؟                   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                          | 5      |

4. SERVICE

4. الخدمة:

| النقاط | المجالات الأساسية  | Critical Areas   | Scores |
|--------|--|--|--------|
| 3      | 21. هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                             | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3      |
| 6      | 22. هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                               | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 6      |
| 4      | 23. هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟                           | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 4      |
| 5      | 24. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 5      |
| 6      | 25. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 6      |
| 5      | 26. هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 5      |

+

4

+

+

Comments:

التعليق / الملاحظات:

CSA WAS WEARING A NAME TAG BUT COULD NOT READ  
NAME.

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| % | النقاط المسجلة<br>ACTUAL SCORE | الحد الأعلى للنقاط<br>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.

2 0 8 9

AL KHATAM S/S 975  
AL KHATAM AREA  
ADNOC DISTRIBUTION  
ABU DHABI

| DESCRIPTION    | QTY  | PRICE | TOTAL |
|----------------|------|-------|-------|
| Al Rabie Fruit | 1,00 | 2.75  | 2.75  |
| Cashew Bag     | 1,00 | 14.00 | 14.00 |

TOTAL 16.75

CASH PAYMENT 16.75

You were served by Operator 1  
DATE 13/03/2012 20:15 T1 S3 01 8471

THANKS FOR SHOPPING..

