

SERIAL NO.

2 0 8 9

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

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

| SHOPPER CODE | | DATA ENTRY | | EDITING | | CSA | | SR. # |
|--|---|---|--|--|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 162 | | Name | Number | Name | Number | Name | Number | |
| | | Sara | 9001 | Sara | 900 | Ferin | 11157 | |
| 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 |
| <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| EMIRATE | Western Region | Abu Dhabi | Dubai | Sharjah | Al Ain | Umm Al Quwain | Ajman | Ras Al Khaimah |
| | <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"/> |
| SITE ID | | Month | Date | Amount (Dhs) | # of staff | Time In | Time out | |
| 0974 | | 07 | 13 | 3075 | 02 | 18:07 | 18:17 | |
| 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 | | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Saturday | Sunday | Monday |
| | | | | | | Tuesday | Wednesday | Thursday |
| | | | | | | | | Friday |

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

| Scores | | Critical Areas | | المجالات الأساسية | | النقاط |
|--------|---|----------------|---|---|---|--------|
| 5 | 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 | هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟ | 5 |
| 3 | 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 | هل كان هناك أي نوع من الحشرات الطائرة (الذباب) في المحل؟ | 3 |
| 2 | 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 | 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 | 2 |
| 6 | 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 | هل كان تاريخ الانتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ...) | 6 |
| 2 | 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 | هل كانت الطاولات والكراسي بحالة جيدة وغير مكسورة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 2 |
| 2 | 2 | 10. | Was the temperature reasonably comfortable? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | هل كانت درجة الحرارة مناسبة/ مريحة بشكل معقول؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 2 |
| 2 | 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 | هل كانت مساحات الأرضيات بحالة جيدة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 2 |
| 2 | 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 | هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجو الماطر؟ | 2 |
| 3 | 3 | 13. | Were trash / Grease containers clean and dumpster Lids closed? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون نظيفة وأغطية سلات القمامة مغلقة؟ | 3 |

2. GREETINGS

2. التحيات/ الترحيبات:

| Scores | | Critical Areas | | المجالات الأساسية | | النقاط |
|--------|---|----------------|---|---|---|--------|
| 6 | 6 | 14. | Were you greeted with a smile when you entered the store? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟ | 6 |
| 3 | 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 | هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟ | 3 |
| 6 | 6 | 16. | Did he thank you as you were leaving? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | هل قام الموظف/ الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟ | 6 |

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 أناقتهم؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 5 |
| 4 | 18. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 4 |
| 3 | 19. هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا Perin | 3 |
| 5 | 20. هل كان الموظف لبقين وودودين/لطفاء؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم 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 NO <input type="checkbox"/> لا 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 NO <input type="checkbox"/> لا | 6 |
| 4 | 23. هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد غير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" 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 NO <input type="checkbox"/> لا | 5 |
| 6 | 25. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 6 |
| 5 | 26. هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 5 |

+

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

+

AIR WING S/S 974
 MUROOR ROAD
 ADNOC DISTRIBUTION
 ABU DHABI

| DESCRIPTION | QTY | PRICE | TOTAL |
|--------------|------|-------|--------|
| At Ain Water | | 1.75 | 1.75 |
| Lays French | 2.00 | 2.00 | 4.00 |
| ETESALAT 25 | 1.00 | 25.00 | 25.00 |
| TOTAL | | | 30.75 |
| CASH PAYMENT | | | 100.00 |
| CHANGE | | | 69.25- |

You were served by Operator 1
 DATE 13/07/2012 18:17 T1 S3 01 6139

THANKS FOR SHOPPING

| SERIAL NO. | | | |
|------------|---|---|---|
| 2 | 0 | 8 | 9 |

