50

SERIAL NO.

2 1 6 X

PROJECT : ELARA	(FORECOURT-	FINAL	2012)
-----------------	-------------	--------------	-------

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

							إمارات 📘	Emarat		Eppco ابكو/إنو	/Enoc / 🗵	Adno ادنوك
SHOPPER	CODE		DATA E	NTRY		T	EDITING			CSA		SR. #
SHUFFER	CODE	Name	DAIAL		Number	Name	T	Number	Name		Number	
159		5a	6a	9	∞	Sar	a c	1001	Stri	<i>P11</i>	991	
Gender M F	He T N	ight I S	Built T M	Spe F Ye	ctacles	Beard es No	Mustach Yes No		Pakistani Fili	Ethnic Gro pino Expat. Ara		
M F	Ø C						図口	区			[]
EMIRATE		stern gion	Abu Dhabi	D	ubai	Sharjah	Al	Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
	[j j	X									
SI	TE ID		Month		Date	Am	ount (Dh	s) # c	of vehicles	# of staff	Time in	Time out
09	9	3	06		18	50	00	,	14	06	08:40	08:51
	07:00-	10:01	13:01-	17:01-	20:01-	T	Saturda	y Sunda	y Monday	Tuesday We	dnesday Thurs	day Friday
TIME OF VISIT	10:00	13:00		20:00	24:00	DAY OF VISIT			X			

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

Sco	ores	Critical Areas			المجالات الأساسية	اط	النق
	1.	Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت اللوحة مرنية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصر ها فقط في الجولة/المرّة الأولى	.1	
2	2.	Were lights working and in good condition at the approach?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟	.2	2
2	3.	Were the lights working and in good condition at the forecourt area?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبنة الوقود؟	.3	2
4	4.	Was filling area / forecourt clean and tidy?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبة؟	.4	4
2	5.	Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟	.5	2

2. GREETINGS

2. التحية/ الترحيب:

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	اط	النة
5	6.	Was there any delay in approaching customers at the fuel pump	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟	.6	5
5	7.	Did the staff approach the driver side of the vehicle?	YES NO	図□	نعم لا	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السائق؟	.7	5

1

2 Scores Critical Areas المجالات الأساسية النقاط Were you greeted in a friendly manner YES 🛛 هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب .8 (pleasant feeling)? NO If no, please describe behavior: Was it إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان 5 arrogant, without any expression, normal يتصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، YES [Did they request customers to quit 9. 4 هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن NO ¥ smoking? N/A 🛛 YES 🔀 10. Did the staff thank you as you were 5 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر NO ¥ leaving? 5 المكان؟ N/A 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF 3. مظهر وسلوك الموظفين: Scores **Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط 11. Was the filling staff presentable and well YES 🛛 نعم 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لانقا 5 groomed? 5 NO و مر تبا/أنيقا؟ YES 🛛 12. Was he able to communicate with 12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع 4 NO customer? 4 N/A 13. Was the attendant wearing visible YES 🛛 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها 5 nametag? NO ¥ Strip YES 🔀 نعم 6 14. Was staff courteous / friendly? 14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟ 6 NO П Y 4. **SERVICE** 4 الخدمة: Scores **Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط YES | 15. Did he follow the instructions on the هل اثبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ 2 NO ¥ Rahal (Fuel Card)? 2 N/A \boxtimes 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟ Did he confirm and repeat amount and YES 🛛 6 type of fuel? 6 NO 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون -17. Did he fuel as per customer's instructions YES 🛛 6 - Dhs? 6 NO YES 🛛 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ 18. Did he offer to clean windscreen 5 voluntarily? (front & back) NO П ¥ YES 🔀 19. Were you charged the correct amount? 5 | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحا؟ NO ¥ YES 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل 6 20. Were you given correct change? NO ¥

> 区 2

N/A

+

		3		+	-		
S	cores	Critical Areas	**			المجالات الأساسية	النقاط
	21.	Did he provide information about any	YES		نعم	هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك	.21
		promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require comment when marked 'Yes'	NO		Ä	أي عَرضَ قَائم/فعال) نت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	
		Comment when marked Tes	_ N/A	X	لا ينطبق	ىك بهجابه تعم يرجى الترسي	

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sc	ores	Critical Areas				ل المجالات الأساسية	النقاط
	22a.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	222. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	1
3	22b.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت	3
	22c.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>paper towels</u> ? (paper towels are not required where fully operational hand dryers exist)	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	.22cهل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الألية)	
	23a.	Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	23a. هَلَ كَانَتَ المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	<u> </u>
	23b.	Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		<u>، بر</u> نعم لا لا ينطبق	23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
3	23c.	Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	VEC		<u>، بر</u> نعم لا لا ينطية	23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	23d.	Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		، يسبو نعم لا ينطبو	23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	_
	23e.	Were toilets and urinals clean?	YES NO N/A		<u>، بر</u> نعم لا لاينطبق	23e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	_
2	24a.	Were doors clean?require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
	24b.	Were walls clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟	
	24c.	Were ceiling clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	24c. هل كان السقف نظيف؟	-
	24d.	Were vents clean?	YES NO N/A	図口口	نعم لا لا ينطية	24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	

	4				+					
Scores		Critical Areas					المجالات الأساسية	نقاط		
246	e. Were floors clean require comment			YES NO			22. هُلَ كَانَتَ الأَرضياتَ نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	le		
			N/A	$\overline{\Box}$	لا ينطبق		_			
	·			YES	冈	نعم		\dashv		
24f.	. Were baseboards	clean?		NO		7	2. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	4f		
<u></u>				N/A		لا ينطبق	2 2 2			
				YES	\boxtimes	نعم				
24g	g. Were grout clean?	?		NO		¥	24. هل كان البلاط نظيف؟	g		
 		·		N/A		لا ينطبق				
				YES	M	نعم		T		
25a	ı. Were trash contai	ners clean?		NO		¥	25. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	а		
:				N/A	Ц	لا ينطبق		<u> </u>		
256	. Moro trackt-:			YES	X	نعم				
250	o. Were trash containers not overflowing		-	NO		*	25. هل كانت حاويات القمامة غير فائضية؟	b		
+				N/A YES	븜	لا ينطبق				
26.	Was the restroom	as the restroom smelling clean & fres				نع م لا	 هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي 	6		
	(without any offensive odor)?		(without any offensive odor)?			NO	님	لا لاينطيق	رانحة كريهة في الحمام)؟	2
				N/A	=		2. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل	7		
	Were all the facilities inside the restroom in good working condition?			YES	X	نعم	ے. هن خانت جمیع اللجهیرات في الحمام تعمل بستن حبّد؟	1		
2	require comment v	,	NO		¥	ا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2 إذ			
				N/A		لا ينطبق				
20	\\/ \\ \\		,	YES	図	نعم	2. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟	8		
20.	Was the Mosque prequire comment w		, ,	NO	\Box	, ,	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2		
				N/A	\Box	۔ لا ينطبق		_ 4		
1					<u></u>	 .				
Commo	ents:						ق/ الملاحظات:	التعلي		
	FOR OFFIC	CE USE ONLY					لاستخدام المكتب فقط			
%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluat	tion:			:	لتقييد		
			Approac	ch			الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة	T		
			Greeting	gs an	d In	itial Che	الترحيب و التشييكات الأولية cks	1		

4

Service

TOTAL

Appearance and Behavior of Staff

Cleanliness - Restroom and Mosque

مظهر وسلوك الموظفين

النظافة - الحمامات والمسجد

4

المجموع

forecourt.doc

As in the

100		177
A AC	NOC Distribut	ion
- 1	al Gurkan S/S 993	430
C. HEA	A NO LHI LAIRPORT TEL: 02:57	7106
184	CASH REGEIPT	MARK!
Date : 18	-06-12 06:57 - 15-5 Us	nik T
Vehicle #		Pungi Pingi
PRODUCT	QUANTITY PRICES	A CHOUNT
UI G-95	29,060 1.720	50.00
TOTAL	: DHS 50.00°	, ,
110:10009	23100 Batch: 0 - **	•. •
•		
Siqnaturè		
	THANK YOU FOR SHOPPING	
	666 - 5/5 HERRUS 18	

41	SE	RIAL	NO.	Bar 1 2 2 2 2 2 2
X	2	1	6	X

•				
				ļ