

PROJECT: ELARA (Car Wash~ FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Car Wash

Pan Arab Research Center

		•		COLC	· DEGITE		, ,				48.30
					En إمارات <b>[</b>	narat	رك 🔲 /	Ep ابكو/إنو	pco / E	Enoc / 🗵	Adno ادنوك 🌡
SHOPPER CODE DATA ENTRY				EDITING				SR.#			
~~	Name		Number	Name	Nu	mber	Name		Νι	ımber	
209	7						Neva	me be	das	,	
Gender Height Built Spectacles Beard Mustache Ethnic Groups  M   F   T   M   S   T   M   F   Yes   No   Yes   No   Indian   Pakistani   Filipino   Expat. Arabs   Others:											
M F T	M S	T M F					akistariiji iii		. Alaba	r Ciricis.	7
				ו ויו וצ		$\boxtimes$	يا ليا			L	
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjal	n Al A	in	Umm Al Quwain	Ajma	in	Ras Al Khaimah	Fujairah
		図									
SITE I	D	Month	Date	Amo	unt (Dhs)	# of	vehicles	# of s	taff	Time In	Time out
9	93	09	29	3	0	c	96	0	4	14:00	14:23
07:0	00- 10:01-	13:01- 17:	01- 20:01-		Saturday	Sunday	Monday	Tuesday	Wedne	sday Thurs	day Friday
TIME OF 10:		17:00 20:		DAY OF VISIT							
1 APPE	POACH AN	ID CLEANUI	NESS						- ã <b>é</b> l	قتراب والنظا	1. ועוֹ

Sco	res	Critical Areas				المجالات الأساسية	قاط	النذ
	1.	Was there proper sign to the Car Wash bay?	YES NO		نعم لا	هل كانت هناك لافتة واضحة للدلالة على منطقة غسيل السيارات؟	.1	
	2.	Was the Car Wash area clean and tidy? require comment when marked 'No'	YES	X	نعم	هل كانت منطقة غسيل السيارات نظيفة ومرتبة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	.2	4
4	4	require comment when marked two	NO		¥		-	

### **GREETINGS AND INITIAL CHECKS** 2.

## 2. الترحيب والتشييكات الأولية:

Sc	ores	Critical Areas				ط المجالات الأساسية	النقا
5		Was there any delay in approaching customers? require comment when marked 'Yes'	YES		نعم	<ol> <li>هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبانن؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح</li> </ol>	5
	4.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	NO YES NO	K	لا 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، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ؟	5
	5a.	Did the attendant check whether your car has a sunroof?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	5a. هل تحقق الموظف فيما إذا كانت سيارتك مزودة بفتحة سقف	5
5	5b.	Did the attendant politely declined automatic car wash if it has a sunroof?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	5b. هل عرض الموظف إجراء الغسيل الألي للسيارة في حال كان لديها فتحة في السقف؟	-
6	6.	Did the attendant inform you about the price of car wash?	YES NO		نعم لا	<ol> <li>هل أطلعك الموظف حول سعر غسيل السيارت؟</li> </ol>	6
4	7.	Did the attendant inspect your car for any scratches, damages or dents and inform you?	YES NO		نعم لا	<ol> <li>هل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو أضرار أو ثقوب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟</li> </ol>	4

					+			
So	ore	S Critical Areas				المجالات الأساسية	نقاط	
5	8.	Did he guide your vehicle for positioning a the stopper?	at YES	s [∑ □	نعم [] لا	<ul> <li>ع. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة؟</li> </ul>	3 5	
6	9.	Did the staff thank you as you were leaving?	YES	3 <u>2</u>	نعم <u>آلا</u> لا [	<ul> <li>ع. هل قام الموظف بشكرك لدى مغادرتك؟</li> </ul>	9 6	
3.	3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAI		FF			3. مظهر وسلوك الموظفين:		
Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	لنقاط	
3	10	. Was the uniform of the attendant neat and tidy?	YES NO		نعم [ لا [	10. هل كان لباس الموظف أنيقًا ومرتباً؟	T	
3	11	. Was the attendant wearing visible nametag?	YES		نعم [ لا [	11. هل كان الموظف يرندي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ مسلم ما مسرم الم	3	
3	12	Was he able to communicate with customer?	YES NO N/A		نعم [ لا [ لا ينطبق [	بوضوح؟ No name badge الزبون؟	3	
5	13.	Was staff courteous / friendly?	YES NO		نعم [ لا [	13. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	5	
4.	4. SERVICE 4. الخدمة:							
Sco	ores	Critical Areas				ط المجالات الأساسية	النقا	
4	14.	After car wash, did he guide you to the vacuum bay?	YES NO		نعم   لا	<ul> <li>14. بعد الانتهاء من غسيل السيارة، هل قام الموظف بتوجيهك الى مكان مسح وتنشيف السيارة؟</li> </ul>	4	
3	15.	Did any attendant advise you to take care	YES	X			'	
. 1		of your personal belongings/valuables if any?	NO N/A		نعم لا لا ينطبق	15. هل نصحك الموظف بأن تنتبه لأغراضك وممتلكاتك الشخصية القيّمة في حال وجودها؟	3	
4	16.	of your personal belongings/valuables if	NO N/A		, 4	15. هل نصحك الموظف بأن تنتبه لأغراضك وممتلكاتك الشخصية القيمة في حال وجودها؟ 16. هل قدم لك أي موظف كرسيا للجلوس عليه؟	<u> </u>	
+	17.	of your personal belongings/valuables if any?	NO N/A YES NO		لا لا ينطيق نعم	وممتلكاتك الشخصية القيّمة في حال وجودها؟	3	
5	17. 18.	of your personal belongings/valuables if any?  Did any attendant offer you seating?  Did attendants wipe your car dry to your	NO N/A YES NO YES NO N/A		لا لا ينطبق نعم لا نعم لا	وممتلكاتك الشخصية القيّمة في حال وجودها؟  16. هل قدم لك أي موظف كرسيا للجلوس عليه؟  17. هل قام الموظفون بمسح وتنشيف سيارتك بحيث	3	
5	17. 18.	of your personal belongings/valuables if any?  Did any attendant offer you seating?  Did attendants wipe your car dry to your satisfaction?  Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your satisfaction?  Did the attendant offer to empty the ashtray and clean it?	NO N/A YES NO YES NO N/A YES NO		لا ينطبق نعم لا نعم لا نعم لا ينطبق نعم	وممتلكاتك الشخصية القيّمة في حال وجودها؟ 16. هل قدم لك أي موظف كرسيا للجلوس عليه؟ 17. هل قام الموظفون بمسح وتنشيف سيارتك بحيث كنت راضيا عما قاموا به؟ 18. هل قام الموظفون بتنظيف كافة الزجاج والمرايا من الداخل والخارج بحيث كنت راضيا عما قاموا	3 4 5	
5	17. 18.	of your personal belongings/valuables if any?  Did any attendant offer you seating?  Did attendants wipe your car dry to your satisfaction?  Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your satisfaction?  Did the attendant offer to empty the ashtray and clean it?  Was the interior vacuuming and cleaning of fascia (dashboard) done to your total satisfaction?	NO N/A YES NO YES NO N/A YES NO N/A YES NO N/A YES NO N/A		لا ينطبق نعم نعم لا ينعم لا ينطبق نعم لا ينطبق لا ينطبق لا ينطبق	وممتلكاتك الشخصية القيّمة في حال وجودها؟  16. هل قدم لك أي موظف كرسيا للجلوس عليه؟  17. هل قام الموظفون بمسح وتنشيف سيارتك بحيث كنت راضيا عما قاموا به؟  18. هل قام الموظفون بتنظيف كافة الزجاج والمرايا من الداخل والخارج بحيث كنت راضيا عما قاموا به؟  19. هل عرض الموظف لأن يقوم بتفريغ وتنظيف منفضة السجائر؟	3 4 5 5	

\_

لا ينطبق ☐ N/A

لا ينطبق 🔲

نعم

¥

N/A

NO

YES 🛛

21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام

1 22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختياريا؟

4 21. Did they clean all the tyres with sponge?

22. Were you offered a receipt voluntarily?

5.

### REST ROOMS AND MOSQUE

# 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

Scor	es Critical Areas				ناط المجالات الأساسية	النف
2	23a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	23a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	
3 2	23b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	23b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <b>وورق التواليت</b>	3
2	23c. 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	23c.هل كانت مجهزة بجميع المستازمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية؟</u> (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الألية)	
2	24a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطيق	24a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
2	24b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES		نعم لا	24b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	1
3	24c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	N/A YES NO		لا ينطبق نعم لا	24c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	24d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES		لاينطبق نعم لا	24d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	24e. Were toilets and urinals clean?	N/A YES NO N/A		لا ينطبق نعم لا لا ينطبق	24e. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	
2	25a. Were doors clean? require comment when marked 'No	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	25a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	2
	25b. Were walls clean?	YES NO N/A	X	نعم لا لا ينطبق	25b. هل كانت الحيطان نظيفة؟	
-	25c. Were ceiling clean?	YES NO N/A	X O O	نعم · لا لا ينطبق	25c. هل كان السقف نظيف؟	
	25d. Were vents clean?	YES NO N/A	X U U	نعم لا لا ينطبق	25d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	
	25e. Were floors clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	25e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	!
	25f. Were baseboards clean?	YES NO N/A		نعم	251. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	f

3

+ Scores Critical Areas المجالات الأساسية النقاط YES 🛛 نعم 25g. Were grout clean? 25g. هل كان البلاط نظيف؟ NO ¥ N/A YES 🛛 26a. Were trash containers clean? NO 26a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ Y N/A لا ينطبق 2 YES 🔯 26b. Were trash containers not overflowing? NO ¥ 26b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضة؟ N/A لا ينطبق YES X 27. Was the restroom smelling clean & fresh 2 27. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون NO (without any offensive odor)? أي رائحة كريهة في الحمام)؟ N/A لا ينطبق YES 🗵 28. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل 28. Were all the facilities inside the restroom in نعم good working condition? 2 NO ¥ 2 إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح require comment when marked 'No' N/A لا ينطبق YES 🛛 29. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ نعم 29. Was the Mosque premises clean? 2 إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح require comment when marked 'No' NO Y N/A لا ينطبق Comments: التعليق/ الملاحظات: FOR OFFICE USE ONLY لاستخدام المكتب فقط

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

ADNOC DISTRIBUTION AL GHURRAH S/S 993 NEAR AIR PORT ABU DHABI

TOTAL 30.00

30.00

30.00

DESCRIPTION QTY PRICE 30.00

CASH PAYMENT

\*\* COPY \*\*

You were served by Operator 3 DATE 29/09/2012 14:23 T2 53 03 2383

Thanks for Shopping ...

 SE	RIAL	NO.	
2	2	1	6

				4	
				^	, [
					1
			,		
		,			