

DE-Aman-26/6

1

SERIAL NO.

2 2 3 2

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. #
12		Name		Number		Name		Number		Name		Number		
		Aman		5057		Abdul Jaleel								

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:
☒	☐	☐	☒	☐	☒	☐	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☐	☐	☐

EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

SITE ID			Month		Date		Amount (Dhs)		# of staff		Time In		Time out	
509			06		11		1475		02		12:58		13:10	

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
	☐	☐	☒	☐	☐		☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

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 ☒ نعم NO ☐ لا	1. هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والباب ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟
3	2a. Were doors and windows free of fingerprints?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	2a. هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟
3	2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	2b. هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من اللطخ، البقع والخطوط؟
2	2c. Were doors and windows clean without a hazy film (condensation due to climate or temperature may be present)	YES ☒ نعم NO ☐ 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 ☐ نعم NO ☒ 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 ☐ نعم NO ☒ 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 ☐ نعم NO ☒ 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 ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ لا	4b. هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) مرتبة أي غير مكتسة (لا يجب أن تكون المنتجات والمواد متراكمة، كما أنه لا يجب أن يكون هناك كمية زائدة منها).

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
5	هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟	5. Was there any smell of rotten stuff?	5
	نعم ☐ لا ☒ لا ينطبق ☐	YES ☐ NO ☒ N/A ☐	
3	هل كان هناك أي نوع من الحشرات الطائرة (الذباب) في المحل؟	6. Were there any flies visible in the store or in the eating area?	3
	نعم ☐ لا ☒ لا ينطبق ☐	YES ☐ NO ☒ N/A ☐	
2	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	7. Were Lights and light fixtures functioning properly and unbroken including ones on menu boards? (Specify location in comments) require comment when marked 'No'	2
	نعم ☒ لا ☐	YES ☒ NO ☐	
6	هل كان تاريخ الإنتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ...)	8. Was the expiry date mentioned on perishable food items (sandwiches, breads, cakes, salads etc...) within the validity period?	6
	نعم ☒ لا ☐	YES ☒ NO ☐	
2	هل كانت الطاولات والكراسي بحالة جيدة وغير مكسورة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	9. Were tables and chairs well maintained and unbroken? require comment when marked 'No'	2
	نعم ☒ لا ☐ لا ينطبق ☐	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	
2	هل كانت درجة الحرارة مناسبة/ مريحة بشكل معقول؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	10. Was the temperature reasonably comfortable? require comment when marked 'No'	2
	نعم ☒ لا ☐	YES ☒ NO ☐	
2	هل كانت ماسحات الأرضيات بحالة جيدة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	11. Were door mats in good condition? require comment when marked 'No'	2
	نعم ☒ لا ☐ لا ينطبق ☐	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	
2	هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجو الماطر؟	12. Were lights turned on at dusk or sunset and during bad weather?	2
	نعم ☐ لا ☐ لا ينطبق ☒	YES ☐ NO ☐ N/A ☒	
3	هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون نظيفة وأغطية سلات القمامة مغلقة؟	13. Were trash / Grease containers clean and dumpster Lids closed?	3
	نعم ☒ لا ☐	YES ☒ NO ☐	

2. GREETINGS

2. التحيات/ الترحيبات:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
6	هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟	14. Were you greeted with a smile when you entered the store?	6
	نعم ☐ لا ☒	YES ☐ NO ☒	
3	هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟	15. Did they request customers to quit smoking?	3
	نعم ☐ لا ☐ لا ينطبق ☒	YES ☐ NO ☐ N/A ☒	
6	هل قام الموظف/الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟	16. Did he thank you as you were leaving?	6
	نعم ☐ لا ☒	YES ☐ NO ☒	

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	17. Was the staff presentable and well groomed?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	17. هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ بكامل أناقتهم؟ 5
4	18. Was he / she able to communicate to customer?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	18. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ 4
3	19. Was the staff wearing visible nametag?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	19. هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟ 3
5	20. Was staff courteous / friendly?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	20. هل كان الموظف لبقين وودودين/لطفاء؟ 5

4. SERVICE

4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	21. Were the items and ingredients you ordered available for purchase? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	21. هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 3
6	22. Did the staff scan all the purchased items? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا	22. هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 6
4	23. Did the staff place food and nonfood item in a separate carry bags?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	23. هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟ 4
5	24. Were you charged the correct amount? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا	24. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 5
6	25. Were you offered a receipt voluntarily?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	25. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟ 6
5	26. Were you given the correct change? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	26. هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 5

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

SERIAL NO.

2	2	3	2
---	---	---	---

ADNOC OASIS-VIC-509
INSIDE A/A VIC MURROR
ADNOC DISTRIBUTION
AL AIN

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
Digestive Bisc	1,00	7.50	7.50
Snickers Duo 8	1,00	3.50	3.50
Super Roll Van	1,00	1.25	1.25
Super Roll Ora	1,00	1.25	1.25
Super Roll Str	1,00	1.25	1.25

TOTAL 14.75

CASH PAYMENT 15.00

CHANGE 0.25-

You were served by Operator 1
DATE 11/06/2012 13:10 T1 S1 01 803

THANKS FOR SHOPPING

