

SERIAL NO.			
2	2	6	7

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. #													
1008		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 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"/>									
EMIRATE		Western Region		Abu Dhabi		Dubai		Sharjah		Al Ain		Umm Al Quwain		Ajman		Ras Al Khaimah		Fujairah									
		<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"/>									
SITE ID			Month			Date			Amount (Dhs)			# of staff			Time In			Time out									
7 5 7			0 2			2 8			14 75			0 3			21:10			21:18									
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 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?	هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والبواب ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟	2
	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	
	2a. Were doors and windows free of fingerprints?	هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟	3
	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	
	2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?	هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من اللطخ، البقع والخطوط؟	3
	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	
	2c. Were doors and windows clean without a hazy film (condensation due to climate or temperature may be present)	هل كانت الأبواب والنوافذ نظيفة بدون تكاثف البخار عليها (تكاثف ضبابي بسبب الطقس أو الحرارة)	3
	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	
2	3a. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board faded?	هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو غير واضحة، باهتة وقديمة؟	2
	YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/> لا <input checked="" type="checkbox"/>	
	3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes'	هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو فيها بعض التشققات؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	2
	YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/> لا <input checked="" type="checkbox"/>	
	3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?	هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو ملطخة؟	2
	YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/> لا <input checked="" type="checkbox"/>	
5	4a. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers clean? require comment when marked 'No'	هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	5
	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	
	4b. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers neat and well stacked? (Should be uncluttered and without excessive amounts of products)	هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) مرتبة أي غير مكدسة (لا يجب أن تكون المنتجات والمواد متراكمة، كما أنه لا يجب أن يكون هناك كمية زائدة منها).	5
	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
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	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 NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	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 NO <input type="checkbox"/> لا	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 NO <input type="checkbox"/> لا	8. هل كان تاريخ الإنتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، 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 NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	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 NO <input type="checkbox"/> لا	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 NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	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 NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	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 NO <input type="checkbox"/> لا	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 NO <input type="checkbox"/> لا	14. هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟
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	15. هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟
6	16. Did he thank you as you were leaving?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	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 أناقتهم؟	17. Was the staff presentable and well groomed? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	5
4	18. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	18. Was he / she able to communicate to customer? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	4
3	19. هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟	19. Was the staff wearing visible nametag? <i>WAS WEARING A JACKET SO COULD NOT READ NAME</i> YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	3
5	20. هل كان الموظف لبقين وودودين/لطفاء؟	20. Was staff courteous / friendly? 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	21. Were the items and ingredients you ordered available for purchase? require comment when marked 'No' 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	22. Did the staff scan all the purchased items? require comment when marked 'No' YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	6
4	23. هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟	23. Did the staff place food and nonfood item in a separate carry bags? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	4
5	24. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	24. Were you charged the correct amount? require comment when marked 'No' YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	5
6	25. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟	25. Were you offered a receipt voluntarily? 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	26. Were you given the correct change? require comment when marked 'No' YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	5

Comments:

التعليق / الملاحظات:

CSA WAS WEARING A JACKET SO COULD NOT READ THE NAME.

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	6	7

ADNOC DISTRIBUTION
 IND. MEZYAD S/S - 757
 MEZYAD IND. AREA
 AL AIN

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
Red Bull	1,00	7.00	7.00
Red Bull	1,00	7.00	7.00
Mr Krisps Nat	1,00	0.75	0.75
TOTAL			14.75
CASH PAYMENT			14.75

You were served by Operator
 DATE 28/02/2012 21:18 T1 S3 01 3907

Thanks for Shopping

