

SERIAL NO.			
2	3	7	2

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

إمارات Emarat / إيكو/إنوك Eppco / Enoc / أدنوك Adnok

SHOPPER CODE	DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #					
	Name		Number		Name		Number		Name		Number							
1	Basma		3404		Basma		3404		Cairn road		Hume							
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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/>	<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						
0774		02		29		1525		02		18:31		18:40						
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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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?	YES	<input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والباب ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟	2
		NO	<input type="checkbox"/>	لا		
	2a. Were doors and windows free of fingerprints?	YES	<input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟	
		NO	<input type="checkbox"/>	لا		
3	2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?	YES	<input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من اللطخ، البقع والخطوط؟	3
		NO	<input type="checkbox"/>	لا		
	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	هل كانت الأبواب والنوافذ نظيفة بدون تكاثف البخار عليها (تكاثف ضبابي بسبب الطقس أو الحرارة)	
		NO	<input type="checkbox"/>	لا		
	3a. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board faded?	YES	<input type="checkbox"/>	نعم	هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو غير واضحة، باهتة وقديمة؟	
		NO	<input checked="" type="checkbox"/>	لا		
2	3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes'	YES	<input type="checkbox"/>	نعم	هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو فيها بعض التشققات؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	2
		NO	<input checked="" type="checkbox"/>	لا		
	3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?	YES	<input type="checkbox"/>	نعم	هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو ملطخة؟	
		NO	<input checked="" type="checkbox"/>	لا		
	4a. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES	<input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
		NO	<input type="checkbox"/>	لا		
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	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
		NO	<input type="checkbox"/>	لا		

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	هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟	5
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	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	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 الإنتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السنديشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ...)	6
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 الطاوات والكراسي بحالة جيدة وغير مكسورة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	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	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 ماسحات الأرضيات بحالة جيدة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
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	هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجو الماطر؟	2
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	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	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	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:

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

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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	21. هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
6	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	22. هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
4	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	23. هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟
5	24. Were you charged the correct amount? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	24. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
6	25. Were you offered a receipt voluntarily?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا	25. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟
5	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 type="checkbox"/> لا ينطبق	26. هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح

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	3	7 2

ADNOC Distribution
 MASAKIN REST AREA S/S - 774
 ALAIN - DUBAI ROAD
 AL AIN, TEL :03 - 7832071

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
Vitaene C	1,00	4.25	4.25
Masafi 0.5L	1,00	1.00	1.00
Sun Nuts 100g	3,00	3.00	9.00
Chiclts Cktail	1,00	1.00	1.00
TOTAL			15.25
CASH PAYMENT			20.00
CHANGE			4.75-

You were served by Operator 1
 DATE 29/02/2012 18:40 T1 S3 01 3264

THANK YOU FOR SHOPPING.....