

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

☐ إمارات Emarat / ☐ إبكو/إنوك Eppco / Enoc / ☒ أدنوك Adnoc

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #
2031		Name		Number		Name		Number		Name		Number		
		Sara		9001		Sara		9001		Mohamed				
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 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 vehicles		# of staff		Time In		Time out
0773		07		16		6300		02		02		20:00		20:21
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								
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقتراب والنظافة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	1. Was there proper sign to the Lube changing bay?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	1. هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟
3	2. Was the lube changing area clean and organized?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	2. هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبّة؟
4	3. Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	3. هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقوعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟
2	4. Were the waiting area and table clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	4. هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟
2	5. Was the television in the waiting room working?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	5. هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟ التلفاز لا يعمل (30)
	6. Was the board displaying complimentary services neat and clean?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	6. هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	7. Was there any delay in approaching customers?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا	7. هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقديم الموظف نحو الزبائن؟
	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	8. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح)؟
5	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....		إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	9. Did he guide your vehicle for positioning at the stopper and asked you to switch the engine off?	9. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	3
5	10. When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different grades of oil, filters and their relative benefits?	10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائدها؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	5
4	11. Did he offer the waiting area to you?	11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	4
4	12. Did the staff thank you as you were leaving?	12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	4

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	13. Was the uniform of the attendant neat and tidy?	13. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	3
3	14. Was the attendant wearing visible nametag?	14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق <i>Mohamed</i>	3
3	15. Was he able to communicate with customer?	15. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	3
4	16. Was staff courteous / friendly?	16. هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	4

4. SERVICE

4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	17. Did attendant check whether you need top up or complete oil change?	17. هل قام الموظف بالتحقق لمعرفة إن كانت السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت بالكامل؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	3
3	18. Did attendant check with you whether only oil is to be changed or oil with filter?	18. هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد تغيير الزيت فقط أم الزيت و الفلتر؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	3
3	19. Did he check using gauge the quantity required to be topped up and informed you?	19. هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب إضافتها وأبلغك بذلك؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	3
3	20. Did the attendant check for oil leakages under your car from filter and drain bolt?	20. هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة الزيت؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	3
3	21. Did the attendant drain the used oil completely from your car?	21. هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل من سيارتك؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	3
2	22. Did he ask whether you want the engine to be flushed and did it if you agreed?	22. هل سألك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام بذلك في حال موافقتك؟ YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا <i>172</i>	2
3	23. Did the attendant fill the correct grade as you requested?	23. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت الصحيحة التي طلبتها؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	3

النقاط		المجالات الأساسية		Critical Areas		Scores
3	24.	هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	24. Did he request you to start engine and leave it running for one and a half minutes?	3
3	25.	هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيداً في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	25. Did the attendant ensure that the carter bolt is tightened and there are no leaks?	3
	26.	هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية:			26. Did attendant carry out the following complimentary checks:	
	31a.	إضافة ماء للبطارية	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	31a. Battery Water top up	
	31b.	إضافة ماء للمبرد/coolant	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	31b. Coolant Water top up	
	31c.	إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	31c. Auto Transmission Fluid top up	
	31d.	إضافة زيت الفرامل	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	31d. Brake Fluid top up	
	31e.	إضافة زيت للجير/ التروس	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	31e. Gear Oil top up	
	31f.	تنظيف فلتر الهواء	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	31f. Air filter cleaning	
	31g.	إضافة ماء لمساحات الزجاج	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	31g. Wiper Water top up	
	31h.	تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	31h. Clean engine using air gun	
3	27.	هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	27. Were any of your questions related to lube change answered?	3
3	28.	هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	28. Did the staff place the mileage sticker in the car ?	3
4	29.	هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	29. Were you offered a receipt voluntarily?	4

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

النقاط		المجالات الأساسية		Critical Areas		Scores
3	30a.	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	30a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap?	3

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	30b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> ؟
	30c. 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 <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	30c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ? (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)
3	31a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	31a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	31b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	31c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31e. Were toilets and urinals clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟
2	32a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	32b. Were walls clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟
	32c. Were ceiling clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	32c. هل كان السقف نظيف؟
	32d. Were vents clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟
	32e. Were floors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	32f. Were baseboards clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟
	32g. Were grout clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	32g. هل كان البلاط نظيف؟

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
2	33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	2
	33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
2	34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	2
2	35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	2
2	36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	2

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

التقييم:	Evaluation:	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	%
1	Approach and Cleanliness			
2	Greetings and Initial Checks			
3	Appearance and Behavior of Staff			
4	Service			
5	Cleanliness - Restroom and Mosque			
	TOTAL			

ADNOC DISTRIBUTION

AL FAQA REST AREA S/S-773

DUBAI-AL AIN RD

AL AIN

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
VoyagrSilver4L	1,00	63.00	63.00

TOTAL 63.00

CASH PAYMENT 63.00

You were served by Operator 1
DATE 16/07/2012 20:21 T1 S3 01 3694

THANKS FOR SHOPPING.

SERIAL NO.

2	3	8	0
---	---	---	---

