SE	RIAL	10 .	
2	4	1	0

0

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

SHOPPER CODE

Gender

DATA ENTRY

Built

図口

L2) F	PROJECT: I	ELARA - FOF	RECOURT	Pa	n Arab Resea	rch Center
		Emarat إمارات	وك 🔲 /	Eppco اِبكو/إنه	/Enoc / E	Adnod ادنوك 🗖
RY	E	DITING	T	CSA		SR. #
Number	Name	Number	Name		Number	
Spectacles	Beard M	ustache		Ethnic Gro		
	Yes No Ye	s No Indian	Pakistani Filip	ino Expat. Ara	bs Others:	
] 🗆		
Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
		57				

Western Sh **EMIRATE** Abu Dhabi Dubai Region # of staff Time In Time out # of vehicles Month Date Amount (Dhs) SITE ID 15:45 510 0 5 0 0 Tuesday Wednesday Thursday Friday Saturday Sunday 20:01-13:01-17:01-10:01-07:00-DAY OF TIME OF 10:00 13:00 17:00 20:00 24:00 VISIT \boxtimes \boxtimes

APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

Sco	res	Critical Areas		 	المجالات الأساسية	اط	النق
	1.	Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run	YES NO N/A	نعم لا لا ينطيق	هل كانت اللوحة مرنية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصر ها فقط في الجولة/المرة الأولى	.1	
2	2.	Were lights working and in good condition at the approach?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟	.2	2
2	3.	Were the lights working and in good condition at the forecourt area?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطيق	هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبئة الوقود؟	.3	2
4	4.	Was filling area / forecourt clean and tidy?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبة؟	.4	4
2	5.	Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?	YES NO N/A	نعم لا لا بنطيق	هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟	.5	2

GREETINGS 2.

2. التحية/ الترحيب:

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	اط	النقا
5	6.	Was there any delay in approaching customers at the fuel pump	YES NO N/A		نعم لا لا بنطيق	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟	.6	5
5	7.	Did the staff approach the driver side of the vehicle?	YES NO	X	نعم لا	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السائق؟	.7	5

2 + Scores **Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط Were you greeted in a friendly manner YES 🗍 هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب .8 (pleasant feeling)? NO M If no, please describe behavior: Was it إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان 5 arrogant, without any expression, normal يتصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، normal but no greeting YES 9. Did they request customers to guit هل طلب الموظفون من الزبانن التوقف عن 4 ¥ NO smoking? N/A YES 10. Did the staff thank you as you were 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر 5 NO X 5 leaving? N/A 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF 3. مظهر وسلوك الموظفين: Scores **Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط 11. Was the filling staff presentable and well YES 🛛 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقا 5 groomed? 5 NO П و مر تباً/أنبقاً؟ YES 🔯 12. Was he able to communicate with 12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع 4 NO П ¥ customer? 4 N/A 13. Was the attendant wearing visible YES 🛛 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها 5 nametag? Could not read the name 5 نعم YES 🛛 6 14. Was staff courteous / friendly? 14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟ NO ¥ 4. **SERVICE** 4. الخدمة: **Scores** Critical Areas المجالات الأساسية النقاط YES 🗌 15. Did he follow the instructions on the 2 15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة NO Rahal (Fuel Card)? 2 رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ N/A 🛛 YES 🛛 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟ 16. Did he confirm and repeat amount and 6 type of fuel? NO 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون -17. Did he fuel as per customer's instructions YES 🛛 نعم 6 NO YES 🗍 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ 18. Did he offer to clean windscreen 5 voluntarily? (front & back) NO X ¥ YES 🖾 نعم 19. Were you charged the correct amount? 5 | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحا؟ NO **YES** П 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ 20. Were you given correct change?

6

+

NO

N/A

	3		+			
Score	s Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
-	Did he provide information about any	YES		ثعم	هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك	.21
	promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require	NO		X	أي عرض قَانَم/فعال) انت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	ا اذا ک
	comment when marked 'Yes'	_ N/A	X	لا ينطبق	٠٠٠٠ - مرجي الوسلي	

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

See	ores	Critical Areas				اط المجالات الأساسية	النق
			YES	X	نعم	على كانت محمد قد حمد و المستاذ مات التي ي	
	22a. Were they adequately stocked with all		NO		¥		
		necessary supplies such as soap?			لا ينطبق	<u> </u>	1
			YES		نعم	على كانت محمدة بحدد السيئان التراك	
3	22b.	Were they adequately stocked with all	NO	M	¥	مثل وورق التواليت	3
3		necessary supplies such as tollet ussue:	N/A		لا ينطبق		1
	22c.	Were they adequately stocked with all	YES		نعم		
		necessary supplies such as paper towels?	NO		ž.	ملل المناشف الورقية ؛ (المناشف الورقية غير مطاورة عند توقي محففات	
		(paper towels are not required where rully operational hand drivers exist)	N/A	凶	لا ينطبق	اليد الألية)	
-			YES	X	نعم		
	23a.	Were sinks clean? require comment when marked 'No'	NO		, '¥	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
		Illaikeu No	Age with all soap? NO				
			chtey adequately stocked with all sarry supplies such as soap? YES	7			
	23b.	Were mirrors clean? require comment		П	· `	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
Ì		when marked No					
			ت الأيدي نظيفة؟	23c. هل كانت مجففات الأيدى نظيفة؟	1		
	23c.	Were hand dryers clean? require comment					1 1
3		when marked 'No'		-			
						23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟	7
	23d	. Were dispensers clean? require comment		_			
		when marked 'No'					
							- '
				K	•	وه ما کانت آمکنهٔ التربات التربات علمهٔ ۱۲۰ ما	
	23e	. Were toilets and urinals clean?		늗	_	· .	
_	ļ					242. هل كانت الأبواب نظيفة؟	2
2	24a				-		_
		marked 'No'		늗	-		
							\dashv
				Ķ	-	الم من كانت المسلمان عليه	
	24b	o. Were walls clean?		Ļ	-		1
							-
		_			_ `	م المراجع المراقع ويطارع و	_
	240	c. Were ceiling clean?		닏		, -	
				_			3 3 2 2 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
				: 12 -	<u> </u>	24. St. 7 Hailet : 4. 659	4
	240	d. Were vents clean?		Ļ	=	,	u
2 24a. Were doors clean?require comment when marked 'No' YES \ NO \ N/A \ D Y \ YES \ NO \ N/A \ D Y \ YES \ NO \ N/A \ D Y \ YES \ NO \ N/A \ D Y \ YES \ NO \ N/A \ D Y \ YES \ NO \ N/A \ D Y \ YES \ NO \ N/A \ D Y \ YES \ NO \ N/A \ D Y \ YES \ NO \ N/A \ D Y \ YES \ NO \ N/A \ D Y \ YES \ NO \ N/A \ D Y \ YES \ NO \ N/A \ D Y \ YES \ NO \ N/A \ D Y \ N/A \ D X \ N/A \ D							

+ Scores Critical Areas المجالات الأساسية النقاط YES 🛛 24e. Were floors clean? 24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ نعم require comment when marked 'No' إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح NO ¥ لا ينطبق 🔲 N/A YES 🛛 نعم 24f. Were baseboards clean? NO ¥ 24f. هل كانت ازرار الحانط/ لوح القاعدة نظيفة؟ N/A لا ينطيق YES 🛛 24g. Were grout clean? NO 24g. هل كان البلاط نظيف؟ N/A YES 🛛 25a. Were trash containers clean? 25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ NO ¥ لا ينطبق □ N/A 2 2 YES X 25b. Were trash containers not overflowing? NO ¥ 25b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضمة؟ لاينطبق ∐ N/A YES X 26. Was the restroom smelling clean & fresh 2 26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي NO ¥ (without any offensive odor)? رانحة كريهة في الحمام)؟ لا ينطبق □ N/A 27. Were all the facilities inside the restroom in 27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل YES 🛛 good working condition? 2 require comment when marked 'No' NO 🗌 ¥ 2 إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح لا ينطبق ☐ N/A YES 🗌 نعم 28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ 28. Was the Mosque premises clean? 2 require comment when marked 'No' إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح NO ¥ 2 لاينطبق **⊠** N/A Comments: التعليق/ الملاحظات: FOR OFFICE USE ONLY لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:		التقيي
			Approach	الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة	1
			Greetings and Initial Checks	الترحيب والتشييكات الأولية	2
			Appearance and Behavior of Staff	مظهر وسلوك الموظفين	3
			Service	الخدمة	4
			Cleanliness - Restroom and Mosque	النظافة - الحمامات والمسجد	5
			TOTAL	ا ــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	المج

+

+

ADMIC Distribution

MINE MITRIBATION
AL SHALL F/S - AL ALMSS
CREDIT PURCHASE

- Date : 18-68-12 15:53 | liser : 18145

4421 **** **** 4983

Expiry : 14/18

AUTH CODE : 898724

· ventele 4 · 4 & ...

PRODUCT QUANTITY PRICE PHONE ULG-P5 29.068 1.728 58.80

TOTAL : DHS 50.80

fignature:

FRANK YOU FOR SACRATION AT COURT F/S - AT ATABSE SERIAL NO.

2 4 1 0