

DE-Dman-19/6

78292

1

| SERIAL NO. |   |   |   |
|------------|---|---|---|
| 2          | 4 | 8 | 8 |

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. #                    |
|--|--|---|--|--|--|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 1031   |  | Name  | Number   | Name   | Number   | Name                                | Number                              |                          |
|  |  |   |  | Aman   | 5051   | Mohd Arees                          |                                     |                          |
| 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                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> <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 checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| EMIRATE  | Western Region   | Abu Dhabi   | Dubai  | Sharjah  | Al Ain   | Umm Al Quwain                       | Ajman                               | Ras Al Khaimah           |
|  | <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"/> |
| SITE ID  | Month  | Date  | Amount (Dhs)   | # of vehicles  | # of staff   | Time In                             | Time out                            |                          |
| 852  | 06   | 11  | 82   | 03   | 02   | 07:50                               | 8:21                                |                          |
| 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                        | Saturday                            | Sunday                   |
|  | <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"/>            | <input type="checkbox"/> |
|  |  |   |  |  |  |                                     | <input type="checkbox"/>            | <input 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?                            | هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟               | 1      |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم                                |   |        |
|        | NO <input type="checkbox"/> لا   |   |        |
|        | N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق                                      |   |        |
| 3      | 2. Was the lube changing area clean and organized?                         | هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبطة؟                            | 3      |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم                                |   |        |
|        | NO <input type="checkbox"/> لا   |   |        |
|        | N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق                                      |   |        |
| 4      | 3. Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ? | هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقوعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟    | 4      |
|        | YES <input type="checkbox"/> نعم   |   |        |
|        | NO <input checked="" type="checkbox"/> لا                                  |   |        |
|        | N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق                                      |   |        |
| 2      | 4. Were the waiting area and table clean?                                  | هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟                              | 2      |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم                                |   |        |
|        | NO <input type="checkbox"/> لا   |   |        |
|        | N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق                                      |   |        |
| 2      | 5. Was the television in the waiting room working?                         | هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟                             | 2      |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم                                |   |        |
|        | NO <input type="checkbox"/> لا   |   |        |
|        | N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق                                      |   |        |
|        | 6. Was the board displaying complimentary services neat and clean?         | هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟ | 6      |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم                                |   |        |
|        | NO <input type="checkbox"/> لا   |   |        |
|        | N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق                                      |   |        |

## 2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

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

| 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?                          | هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟          | 3      |
| 5      | 10. When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different grades of oil, filters and their relative benefits? | عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائدها؟ | 5      |
| 4      | 11. Did he offer the waiting area to you?  | هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟  | 4      |
| 4      | 12. Did the staff thank you as you were leaving? <i>Did NOT SAY THANK YOU</i>  | هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟  | 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? | هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟                | 3      |
| 3      | 14. Was the attendant wearing visible nametag?      | هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ | 3      |
| 3      | 15. Was he able to communicate with customer?       | هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟              | 3      |
| 4      | 16. Was staff courteous / friendly?                 | هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟                             | 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?                 | هل قام الموظف بالتحقق لمعرفة إن كانت السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت بالكامل؟                | 3      |
| 3      | 18. Did attendant check with you whether only oil is to be changed or oil with filter?  | هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد تغيير الزيت فقط أم الزيت والفلتر؟                               | 3      |
| 3      | 19. Did he check using gauge the quantity required to be topped up and informed you?    | هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب إضافتها وأبلغك بذلك؟ | 3      |
| 3      | 20. Did the attendant check for oil leakages under your car from filter and drain bolt? | هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة الزيت؟                     | 3      |
| 3      | 21. Did the attendant drain the used oil completely from your car?                      | هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل من سيارتك؟  | 3      |
| 2      | 22. Did he ask whether you want the engine to be flushed and did it if you agreed?      | هل سألك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام بذلك في حال موافقتك؟  | 2      |
| 3      | 23. Did the attendant fill the correct grade as you requested?                          | هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت الصحيحة التي طلبتها؟   | 3      |

| النقاط |      | المجالات الأساسية  |                       | Critical Areas   |   | Scores |
|--------|------|--|-----------------------|--|---|--------|
| 3      | 24.  | هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟               | نعم<br>لا             | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>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<br>لا             | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>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<br>لا<br>لا ينطبق | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/><br>N/A <input type="checkbox"/> | 31a. Battery Water top up   |        |
|        | 31b. | إضافة ماء للمبرد/coolant   | نعم<br>لا<br>لا ينطبق | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/><br>N/A <input type="checkbox"/> | 31b. Coolant Water top up   |        |
|        | 31c. | إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)  | نعم<br>لا<br>لا ينطبق | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/><br>N/A <input type="checkbox"/> | 31c. Auto Transmission Fluid top up   |        |
|        | 31d. | إضافة زيت الفرامل  | نعم<br>لا<br>لا ينطبق | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/><br>N/A <input type="checkbox"/> | 31d. Brake Fluid top up   |        |
|        | 31e. | إضافة زيت للجير/ التروس  | نعم<br>لا<br>لا ينطبق | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/><br>N/A <input type="checkbox"/> | 31e. Gear Oil top up  |        |
|        | 31f. | تنظيف فلتر الهواء  | نعم<br>لا<br>لا ينطبق | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/><br>N/A <input type="checkbox"/> | 31f. Air filter cleaning  |        |
|        | 31g. | إضافة ماء لمساحات الزجاج   | نعم<br>لا<br>لا ينطبق | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/><br>N/A <input type="checkbox"/> | 31g. Wiper Water top up   |        |
|        | 31h. | تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء  | نعم<br>لا<br>لا ينطبق | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/><br>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<br>لا<br>لا ينطبق | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/><br>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<br>لا<br>لا ينطبق | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/><br>N/A <input type="checkbox"/> | 28. Did the staff place the mileage sticker in the car ?                                | 3      |
| 4      | 29.  | هل عرض عليك وصل استلام اختيارياً؟  | نعم<br>لا<br>لا ينطبق | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/><br>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<br>لا<br>لا ينطبق | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/><br>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> ?<br><b>95</b> <u>No TOILET TISSUE</u>  | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>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> ?<br>(paper towels are not required where fully operational hand dryers exist) | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 30c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ?<br>(المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية) |
| 3      | 31a. Were sinks clean?<br>require comment when marked 'No'   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31a. هل كانت المغاسل نظيفة?<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   |
|        | 31b. Were mirrors clean?<br>require comment when marked 'No'   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31b. هل كانت المرايا نظيفة?<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   |
|        | 31c. Were hand dryers clean?<br>require comment when marked 'No'   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة?<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   |
|        | 31d. Were dispensers clean?<br>require comment when marked 'No'  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة?<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   |
|        | 31e. Were toilets and urinals clean?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة?  |
| 2      | 32a. Were doors clean?<br>require comment when marked 'No'   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32a. هل كانت الأبواب نظيفة?<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   |
|        | 32b. Were walls clean?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32b. هل كانت الحيطان نظيفة?   |
|        | 32c. Were ceiling clean?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32c. هل كان السقف نظيف?   |
|        | 32d. Were vents clean?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32d. هل كانت المنافذ نظيفة?   |
|        | 32e. Were floors clean?<br>require comment when marked 'No'  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32e. هل كانت الأرضيات نظيفة?<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  |
|        | 32f. Were baseboards clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2      |
|        | 33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2      |
| 2      | 35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2      |
| 2      | 36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح            | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2      |

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| التقييم: | Evaluation:                       | الحد الأعلى للنقاط<br>MAXIMUM | النقاط المسجلة<br>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                             |                               |                                |   |



SERIAL NO.

2 4 8 8

# ADNOC DISTRIBUTION

AL GHAIL S/S 852  
AL GHAIL AREA  
AL AIN

| DESCRIPTION    | QTY  | PRICE | TOTAL |
|----------------|------|-------|-------|
| VoyagrSilver1L | 4.00 | 14.00 | 56.00 |
| Honda Civic 15 | 1.00 | 26.00 | 26.00 |

TOTAL 82.00

CASH PAYMENT 82.00

You were served by Operator 1  
DATE 11/06/2012 08:21 T1 S2 01 1982

THANKS FOR SHOPPING..

