

| SERIAL NO. |   |   |   |
|------------|---|---|---|
| 2          | 5 | 0 | X |

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

☐ إمارات Emarat / ☐ Eppco / Enoc / ☒ Adnok

| SHOPPER CODE                        |                                     | DATA ENTRY                          |                                     | EDITING                             |                                     | CSA                                 |                                     | SR. #                               |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 200322                              |                                     | Name                                | Number                              | Name                                | Number                              | Name                                | Number                              |                                     |
|                                     |                                     | Sara                                | 9001                                | Sara                                | 9001                                | Nohmed                              |                                     |                                     |
| 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 checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" 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                            |                                     |
| 0855                                | 07                                  | 18                                  | 5000                                | 02                                  | 02                                  | 13:06                               | 13:11                               |                                     |
| 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 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"/>            |

## 1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة:

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية   | النقاط |
|--------|---|---|--------|
| 1      | 1. Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run           | هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصرها فقط في الجولة/المرّة الأولى | 1      |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق |   |        |
| 2      | 2. Were lights working and in good condition at the approach?   | هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟                                     | 2      |
|        | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق |   |        |
| 2      | 3. Were the lights working and in good condition at the forecourt area?   | هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبئة الوقود؟   | 2      |
|        | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق |   |        |
| 4      | 4. Was filling area / forecourt clean and tidy?   | هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبّة؟  | 4      |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق |   |        |
| 2      | 5. Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?  | هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟                                 | 2      |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق |   |        |

## 2. GREETINGS

2. التحية/ الترحيب:

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية   | النقاط |
|--------|---|---|--------|
| 5      | 6. Was there any delay in approaching customers at the fuel pump  | هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟ | 5      |
|        | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق |   |        |
| 5      | 7. Did the staff approach the driver side of the vehicle?   | هل اقتراب الموظف من المركبة من جهة السائق؟                        | 5      |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       |   |        |

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية   | النقاط |
|--------|--|---|--------|
| 5      | 8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?<br>If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.... | 8. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟<br>إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟<br><u>كان عادي - خالٍ من التعابير</u> | 5      |
| 4      | 9. Did they request customers to quit smoking?   | 9. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟  | 4      |
| 5      | 10. Did the staff thank you as you were leaving?   | 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟   | 5      |

### 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

### 3. مظهر وسلوك الموظفين:

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية  | النقاط |
|--------|---|--|--------|
| 5      | 11. Was the filling staff presentable and well groomed? | 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً ومرتباً/أنيقاً؟               | 5      |
| 4      | 12. Was he able to communicate with customer?           | 12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟                        | 4      |
| 5      | 13. Was the attendant wearing visible nametag?          | 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟<br><u>Mohamed</u> | 5      |
| 6      | 14. Was staff courteous / friendly?                     | 14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟                                     | 6      |

### 4. SERVICE

### 4. الخدمة:

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية  | النقاط |
|--------|--|--|--------|
| 2      | 15. Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)?     | 15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود)؟                   | 2      |
| 6      | 16. Did he confirm and repeat amount and type of fuel?           | 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟                               | 6      |
| 6      | 17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs?            | 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم؟  | 6      |
| 5      | 18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back) | 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي)؟<br><u>لا - لم يهتد</u> | 5      |
| 5      | 19. Were you charged the correct amount?                         | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟  | 5      |
| 6      | 20. Were you given correct change?                               | 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟   | 6      |

| النقاط   | المجالات الأساسية  | Critical Areas   | Scores |
|--|--|--|--------|
| 21. هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك أي عرض قائم/فعال)<br>إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح | 21. Did he provide information about any promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require comment when marked 'Yes' | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 3      |

## 5. REST ROOMS

## 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

| النقاط  | المجالات الأساسية   | Critical Areas   | Scores |
|---|---|--|--------|
| 22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟   | 22a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <b>soap</b> ?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3      |
| 22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل ورق التواليت   | 22b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <b>toilet tissue</b> ?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
| 22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟<br>(المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية) | 22c. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <b>paper towels</b> ? (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 |        |
| 23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   | 23a. Were sinks clean? 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 | 3      |
| 23b. هل كانت المرايا نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   | 23b. Were mirrors clean? 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 |        |
| 23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   | 23c. Were hand dryers clean? 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 |        |
| 23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   | 23d. Were dispensers clean? 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 |        |
| 23e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟  | 23e. 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 |        |
| 24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   | 24a. Were doors clean? 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 | 2      |
| 24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟   | 24b. Were walls clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
| 24c. هل كان السقف نظيف؟   | 24c. Were ceiling clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
| 24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟   | 24d. Were vents clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |

| النقاط  | المجالات الأساسية  | Critical Areas   | Scores |
|---|--|--|--------|
| 24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                        | 24e. 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 |        |
| 24f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟   | 24f. Were baseboards clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
| 24g. هل كان البلاط نظيف؟  | 24g. Were grout clean?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
| 25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟  | 25a. Were trash containers clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2      |
| 25b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟  | 25b. Were trash containers not overflowing?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2      |
| 26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟                    | 26. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2      |
| 27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 27. Were all the facilities inside the restroom in good working condition?<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 | 2      |
| 28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح            | 28. Was the Mosque premises clean?<br>require comment when marked 'No'   | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 2      |

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| التقييم: | Evaluation:                    | الحد الأعلى للنقاط | النقاط المسجلة | % |
|----------|--------------------------------|--------------------|----------------|---|
| 1        | الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة |                    |                |   |
| 2        | الترحيب والتشيكات الأولية      |                    |                |   |
| 3        | مظهر وسلوك الموظفين            |                    |                |   |
| 4        | الخدمة                         |                    |                |   |
| 5        | النظافة - الحمامات والمسجد     |                    |                |   |
|          | TOTAL                          |                    |                |   |
| المجموع  |                                |                    |                |   |

# ADNOC Distribution

AL SHADHAT F/S 055  
SHADHAT, AL AIN TEL: 03-7686956

## CASH RECEIPT

Date : 18-07-12 13:11 User : 0

Vehicle # : 96415 Pump # : 5

| PRODUCT | QUANTITY | PRICE | AMOUNT |
|---------|----------|-------|--------|
|---------|----------|-------|--------|

|        |        |       |       |
|--------|--------|-------|-------|
| ULG-95 | 29.078 | 1.720 | 50.00 |
|--------|--------|-------|-------|

**TOTAL : DHS 50.00**

TID:1000055200 Batch: 0

Signature: \_\_\_\_\_

THANK YOU FOR SHOPPING  
AL SHADHAT F/S 055

SERIAL NO.

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 2 | 5 | 0 | X |
|---|---|---|---|

