PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

raii Aidb	1400001011	 77
	1 🖂	

					Em إمارات 📘	narat	/ □ /	Eppco ایکو/إلا	/ Enoc / 🖸	Adnoc ادنوك ك
SHOPPER CO	DE	DATA ENTI	₹Y		EDITING			CSA		SR.#
1059	Mana		Number	Name	Nur	nber	Name ALEEF		Number	-
100							77000	Ethnia Cra	una -	
Gender	Height M S	Built T M F	Spectacles Yes No Y	Beard es No	Mustache Yes No In	idian P	akistani Filip	Ethnic Gro pino Expat. Ara	bs Others:	YDON ASIM
				X D	区口					X
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain		Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
	Kegion				図					
SITE	ID	Month	Date	Am	ount (Dhs)	# of	vehicles	# of staff	Time In	Time out
	52	09	15) !	50		لـد	03	18:34	
07:	00- 10:01	- 13:01- 17	:01- 20:01-	Ī		Sunday	Monday	Tuesday Wed	inesday Thur	sday Friday
VISIT T	:00 13:00		24:00	DAY OF VISIT	図					

APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

Sco	res	Critical Areas		-		المجالات الأساسية	ناط	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 ينطبق	هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصر ها فقط في الجولة/المرّة الأولى	.1	
2	2.	Were lights working and in good condition at the approach?	YES [NO N/A	XI	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 ينطبق	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 التعبنة/ الفناء نظيفة ومرتبة؟	.4	4
2	5.	Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?	YES NO N/A	図口口口	نعم لا لا ينطبق	هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟	.5	2

GREETINGS

2. التحية/ الترحيب:

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	اط	النق
5	6.	Was there any delay in approaching customers at the fuel pump	YES [NO [N/A]		نعم لا لا ينطبق	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 افترب الموظف من المركبة من جهة السانق؟	.7	5

+			2			+					
	S	ore	es Critical Areas					المجالات الأساسية		قاط	: t
		8.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?		ES [<u> </u>	عم	هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب ن	3.		
	5	lf	no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, norm etc No YREETINGS	al (4)	-		رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ؟	ذا لا،	1 4	5
	4	9.	Did they request customers to quit smoking?	YI NO N/			نعم لا لا	هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟	.9	1 4	1
	5	10	. Did the staff thank you as you were leaving?	YE NO N/	> [نعم لا لا	هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟	.10	5	,
_	3.		APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STA	\FF				مظهر وسلوك الموظفين:	.3		J
-	SCC	res	Offical Areas					المجالات الأساسية	اط	النقا	П
1	5	11.	Was the filling staff presentable and well groomed?	NC NC	_]	نعم لا	هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقًا ومرتبًا/أنيقًا؟	.11	5	1
4	4	12.	Was he able to communicate with customer?	YE NO N/A		، `[] نيق ا	نعم لا ينه	هل كان الموظف قادرا على التواصل مع الزبون؟	.12	4	-
5	5	13.	Was the attendant wearing visible nametag?	YE:		م ا	نع لا	هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	13	5	
6	5	14.	Was staff courteous / friendly?	YES	s 🛛	م	ei Y	. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	14	6	
4	i.		SERVICE					الخدمة:	.4		
S	cor	es	Critical Areas					المجالات الأساسية	قاط	1:11	ı
2	1	5.	Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	***************************************	هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟		2	
6	10	6. 1	Did he confirm and repeat amount and type of fuel?	YES NO	团	<u> </u>		. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر ذلك على مسامعك؟	16	6	
6	17	7. I	Did he fuel as per customer's instructions - Dhs?	YES	<u> </u>	نعم لا		. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم ؟	17	6	
5	18	3. [Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back)	YES NO	図	نعم لا	,	رسم هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقا: نفسه (الأمامي والخلفي) ؟	18	5	
5	19). V	were you charged the correct amount?		図	نعم لا	-	. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟	19	5	
3	20). V	Noro con si con di	YES NO		نعم لا		 ي. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل 	20	6	

3			+			
Score	Critical Areas				الاستانية	النقا
	Did he provide information about any	YES		نعم	 هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة? (فقط في حال كان هناك 	
	promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require	NO		¥	أي عرض قائم/فعال) ذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	,
	comment when marked 'Yes'	_ N/A	X	لا ينطيق	المجاها الرجي الرجي	

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

_		Critical Areas				قاط المجالات الأساسية	الذ
Sc	ores	Official Produc	YES	K	نعم		
	22a.	Were they adequately stocked with all	NO	\Box	, A	22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية	
		necessary supplies such as soap?		H	لا ينطبق	مثل <u>الصابون</u> ؟	
			N/A				
	001-	. Were they adequately stocked with all		図	نعم	22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية	3
3	220.	necessary supplies such as toilet tissue?	NO	닏	7.	مثل <u>وورق التواليت</u>	3
		Theocoodily supplies that I have a	N/A	<u>Ц</u>	لا ينطبق	The state of the s	
	22c.	. Were they adequately stocked with all	YES		نعم	22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟	
İ		necessary supplies such as paper towels?	NO		¥	(المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات	
		(paper towels are not required where fully operational hand dryers exist)	N/A	X	لا ينطبق	ر مجعت الله الآلية)	
<u></u>			YES		نعم	23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟	
	23a	. Were sinks clean? require comment when			צ	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
		marked 'No'	NO	님			
			N/A		لا ينطبق	23b. هل كانت المرايا نظيفة؟	1
	22h	o. Were mirrors clean? require comment	YES	X	نعم	200. من قائت الفرايا لطيقة: إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	230	when marked 'No'	NO		3	ہ۔ سے اوجی اسو صبیح	
			N/A		لا ينطبق		
			YES	አ	نعم	23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟	
3	230	 Were hand dryers clean? require comment when marked 'No' 	NO		'	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
3		when marked No	N/A	$\overline{\Box}$	لا ينطبق		1
						23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟	1
	230	23d. Were dispensers clean? require comment	YES		نعم لا	إذا كانت الإجابة "لا" يُرْجِي التوضيح	
		when marked 'No'	NO	닏		<u> </u>	
			N/A		لا ينطبق		-
			YES		نعم		
	236	e. Were toilets and urinals clean?	NO		K	23e. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	
			N/A		لا ينطبق		-
2	,	a. Were doors clean?require comment when	YES	s K	نعم	24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟	2
1	- 24	marked 'No'	NO] 7	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
		marked 110	N/A		لا ينطبق [
1				s IX			
		U. Ware welle close?	NO	_	צ' ו	24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟	
	24	b. Were walls clean?	N/A	_	لاينطبق [
				-			7
		_	YES	· =	, ,	240. هل كان السقف نظيف؟	:
	24	4c. Were ceiling clean?	NO	_	Y 	• -	
			N/A		\ ينطبق <u> </u>		-
			YE	s⊠	-	240. هل كانت المنافذ نظيفة؟	,
	24	4d. Were vents clean?	NO	Ŀ	K	•	1
			N/A	ιL	ا ينطبق		

	ores		Critical Areas						المجالات الأساسية		
i	24e.	Were floors clea	an?		YES	· 🔽	نعم			. 11 - 15 1 - 5	1
- 1		require commer	arr nt when marked 'l	No'	NO	, 12	يعم	ضيح	نسيات تطيفه. ة "لا" يرجى التو	 هل كانت الأرض 	?4e
							_	<u> </u>	- 4 يرجي حر	أدر حالت الأخاذ	
1					N/A		لا ينطبق				
- 1	24f	Were baseboard	do ele0		YES	i 🗵	تعم				
		vvcic baseboait	us clean?		NO	빌	ጸ	مدة نظيفة؟	ِ الحائط/ لوح القاء	2. هل كانت ازرار	24f
ŀ					N/A		لا ينطبق				
	24 1			,	YES	X	نعم				
	24g. \	Were grout clear	n?	i	NO		¥		. نظیف؟	22. هل كان البلاط	1 α
+					N/A		لا ينطبق		-	. 0-04,24	79
				•	YES	Y	نعم				
	25a. V	Were trash conta	ainers clean?	1	NO		¥		. ان القدادة نظرفة أ	25. هل كانت حاوب	_
2				P	N/A	$\overline{\Box}$	لا ينطبق		مان معمد حرب	25. هن کانت حاو	oa
-					YES	 X	<u>نعم</u>				
	25b. V	Vere trash conta	ainers not overflo		NO.	7	צ	a*			
					-	H	-	انضله!	يات القمامة غير 3	25. هل كانت حاو	b
†					V/A	_	لا ينطبق				
2 2	26. W	Vas the restroom	n smelling clean a	& fresh	/ES	屋	نعم	ے قالدہ نے اُی	: 1:1. 1 11 -		
1	(v	without any offen	nsive odor)?	N	10	ᆜ	ß	عسه (بدون بي	له الحمام نطيقة و ما الحمام نطيقة و ما	2. هل كانت رائد رائحة كريهة فو	6
╁				N	I/A	Ц.	لا ينطبق		ي ،عدم)	رانعه دریها د	
12	27. W	ere all the facilif	ties inside the res	stroom in Y	ΈS	X	نعم	مام تعمل بشكل	م التجهيزات في الـ	2. هل كانت جميع	7
2	go	ood working con	ndition?		10		y			225	
	16	quire comment	when marked 'No	o' ''		니	-	بح	لا" يرجى التوضر	بيب. (ا كانت الإجابة "	ا إذ
+				N	/A		لا ينطبؤ				_
2	28. W	as the Mosque	premises clean?	Y	ES		نعم	S(5) c 6)	أ قاءة المسالة ا	26. هل کان مبن <i>ی</i>	+
	re	quire comment	when marked 'No)' N (n 1		, ,	يت رد). التو ضبح	او قاعه النصب مــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	ع2. هل کان مبنی اذا کانت الا،	- 1
						<u>.</u>	-	<u> </u>	G. J ++	رد، صح	
				N/	/A	ق الكب	لا ينطب 				-
<u></u>											
<u>L</u>											
orr	nment	s:								نة / الملاحظات:	1=11
orr	ıment	s:								يق/ الملاحظات:	لتعل
on	ıment	s:								يق/ الملاحظات:	لتعل
on	ıment	s:								يق/ الملاحظات:	لتعل
on	nment	s:								يق/ الملاحظات:	لتعا
om	nment	s:								يق/ الملاحظات:	leil
Corr	nment		CE USE ONLY					ي فقط		يق/ الملاحظات:	leii
								يب فقط	لاستخدام المكا	يق/ الملاحظات:	leti
		FOR OFFIC	الحد الأعلى للنقاط	Evaluatio	n:			يب فقط			أتقي
		FOR OFFIC النقاط المسجلة	الحد الأعلى للنقاط	Evaluatio Approach	on:			يب فقط	لاستخدام المكا	يم:	
		FOR OFFIC النقاط المسجلة	الحد الأعلى للنقاط	Evaluatio		Initia	I Check		لاستخدام المكن قدم نحو المحطة	يم: الاقتراب من/ التا	
%		FOR OFFIC النقاط المسجلة	الحد الأعلى للنقاط	Approach Greetings	and			s	لاستخدام المكا قدم نحو المحطة كات الأولية	يم: الاقتراب من/ التا الترحيب والتشيية	تقيي
		FOR OFFIC النقاط المسجلة	الحد الأعلى للنقاط	Approach	and			s	لاستخدام المكا قدم نحو المحطة كات الأولية	يم: الاقتراب من/ التا	

TOTAL

المجموع

ADMOC Distribution

SOURCE DISTRIBUTION
AL INVILE F/S - AL AIRESS
CREDIT PURCHASE

Bate : 15-89-12 18:58

858Y : 8198

4928 **** **** 4681

Eugley : \$7/15

AUTH CODE : 591877

1 MONUC I	BUNTITY	MICE	THERES
HLG-95	29,669	1.70	51.44

TOTAL : DHS 58.08

AutoMonde=591977 PKSAR17789 Bespit2 MT196 T1911900052188 Betch1949 13010005 GT011507

Signature:

TERMS YOU FOR STATEFUL M Graft F/5 - M Min452 SERIAL NO.

· į	
;	
İ	