

٠٤-٢٥/٩

SERIAL NO.			
2	6	0	7

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. #
1056		Name	Number	Name	Number	Name	Number	
						MOHD ALI		
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
☒ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☒	☐	☐
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah
	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐
SITE ID	Month	Date	Amount (Dhs)	# of vehicles	# of staff	Time In	Time out	
852	09	23	66	02	02	11:52	12:17	
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
	☐	☒	☐	☐	☐		☐	☒
	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday		☐	☐

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 ☒ نعم		
	NO ☐ لا		
	N/A ☐ لا ينطبق		
3.	Was the lube changing area clean and organized?	هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبّة؟	3.
	YES ☒ نعم		
	NO ☐ لا		
	N/A ☐ لا ينطبق		
4.	Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ?	هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟	4.
	YES ☐ نعم		
	NO ☒ لا		
	N/A ☐ لا ينطبق		
2.	Were the waiting area and table clean?	هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟	2.
	YES ☒ نعم		
	NO ☐ لا		
	N/A ☐ لا ينطبق		
2.	Was the television in the waiting room working?	هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟	2.
	YES ☒ نعم		
	NO ☐ لا		
	N/A ☐ 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 ☒ نعم		
	NO ☐ لا		
	N/A ☐ لا ينطبق		

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3.	Was there any delay in approaching customers?	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقدم الموظف نحو الزبائن؟	3.
	YES ☐ نعم		
	NO ☒ لا		
5.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟	5.
	YES ☐ نعم		
	NO ☒ 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.
	No GREETINGS		

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
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
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
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
4	11. Did he offer the waiting area to you?	هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟	4
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
4	12. Did the staff thank you as you were leaving? <i>NO THANK YOU</i> (5)	هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟	4
	YES ☐	نعم	
	NO ☒	لا	

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
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
3	14. Was the attendant wearing visible nametag?	هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
3	15. Was he able to communicate with customer?	هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
4	16. Was staff courteous / friendly?	هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟	4
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	

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
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
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
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
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
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
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
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
3	21. Did the attendant drain the used oil completely from your car?	هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل من سيارتك؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
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
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
3	23. Did the attendant fill the correct grade as you requested?	هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت الصحيحة التي طلبتها؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	

النقاط		المجالات الأساسية		Critical Areas		Scores
3	24. هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟	نعم	☒	YES	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	☒	YES	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:	نعم	☒	YES	26. Did attendant carry out the following complimentary checks:	
	31a. إضافة ماء للبطارية	نعم	☒	YES	31a. Battery Water top up	
		لا	☐	NO		
		لا ينطبق	☐	N/A		
	31b. إضافة ماء للمبرد/coolant	نعم	☒	YES	31b. Coolant Water top up	
		لا	☐	NO		
		لا ينطبق	☐	N/A		
	31c. إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)	نعم	☒	YES	31c. Auto Transmission Fluid top up	
		لا	☐	NO		
		لا ينطبق	☐	N/A		
	31d. إضافة زيت الفرامل	نعم	☒	YES	31d. Brake Fluid top up	
		لا	☐	NO		
		لا ينطبق	☐	N/A		
	31e. إضافة زيت للجير / التروس	نعم	☒	YES	31e. Gear Oil top up	
		لا	☐	NO		
		لا ينطبق	☐	N/A		
	31f. تنظيف فلتر الهواء	نعم	☒	YES	31f. Air filter cleaning	
		لا	☐	NO		
		لا ينطبق	☐	N/A		
	31g. إضافة ماء لمساحات الزجاج	نعم	☒	YES	31g. Wiper Water top up	
		لا	☐	NO		
		لا ينطبق	☐	N/A		
	31h. تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء	نعم	☒	YES	31h. Clean engine using air gun	
		لا	☐	NO		
		لا ينطبق	☐	N/A		
3	27. هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟	نعم	☒	YES	27. Were any of your questions related to lube change answered?	3
		لا	☐	NO		
		لا ينطبق	☐	N/A		
3	28. هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟	نعم	☒	YES	28. Did the staff place the mileage sticker in the car ?	3
		لا	☐	NO		
		لا ينطبق	☐	N/A		
4	29. هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟	نعم	☒	YES	29. Were you offered a receipt voluntarily?	4
		لا	☐	NO		
		لا ينطبق	☐	N/A		

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	☒	YES	30a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap?	3
		لا	☐	NO		
		لا ينطبق	☐	N/A		

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ? NO Tissues (45)	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	30b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت
	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 ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	30c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)
	31a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
3	31c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31e. Were toilets and urinals clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟
	32a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	32b. Were walls clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟
	32c. Were ceiling clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32c. هل كان السقف نظيف؟
2	32d. Were vents clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟
	32e. Were floors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	32f. Were baseboards clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟
	32g. Were grout clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32g. هل كان البلاط نظيف؟

النقاط		المجالات الأساسية		Critical Areas		Scores
2	33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	YES ☒ نعم	NO ☐ لا	33a. Were trash containers clean?		2
		N/A ☐ لا ينطبق				
2	33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟	YES ☒ نعم	NO ☐ لا	33b. Were trash containers not overflowing?		2
		N/A ☐ لا ينطبق				
2	34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	YES ☒ نعم	NO ☐ لا	34. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?		2
		N/A ☐ لا ينطبق				
2	35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم	NO ☐ لا	35. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No'		2
		N/A ☐ لا ينطبق				
2	36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☐ نعم	NO ☐ لا	36. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'		2
		N/A ☒ لا ينطبق				

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

التقييم:	Evaluation:	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	%
1 الاقتراب والنظافة	Approach and Cleanliness			
2 الترحيب والتشيكات الأولية	Greetings and Initial Checks			
3 مظهر وسلوك الموظفين	Appearance and Behavior of Staff			
4 الخدمة	Service			
5 النظافة - الحمامات والمسجد	Cleanliness - Restroom and Mosque			
المجموع	TOTAL			

SERIAL NO.			
	2	6	0 7

ADNOC DISTRIBUTION
 AL GHAIL S/S 852
 AL GHAIL AREA
 AL AIN

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
Voyager Silver 1L	3.50	14.00	49.00
New Hyundai So	1.00	17.00	17.00
TOTAL			66.00
CASH PAYMENT			66.00

You were served by Operator 1
 DATE 23/09/2012 12:17 11 52 01 6533

THANKS FOR SHOPPING.

•
•
•
•