PR

JECT : ELARA (C	Car Wash~	FINAL 2012)	PF	ROJECT	ELARA	- Car	Wash	₽ã	n Arab Resea	rch Center
					En إمارات [narat	وك 🔲 /	Eppco ابكو/إذ	/ Enoc /	
SHOPPER CODE		DATA ENTR	Y		EDITING			CSA		SR. #
	Name		Number	Name	Nu	mber	Name		Number	
1062							HARSHAL	8 7	47	
	leight		Spectacles		Mustache		Pakistoni Eilin	Ethnic Gro ino Expat. Ara		
M F T	M S	<u>T M F </u>	Yes No Ye				akistanijirilip	ino Expat. Ara	us Others.	
					X	×				<u> </u>
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al A	in	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
					×	j				
SITE ID	Т	Month	Date	Amo	unt (Dhs)	# o	vehicles	# of staff	Time In	Time out
85	57	09	08	3	0	(0 2	0 4	20:43	3 21:09
07:00	- 10:01-	13:01- 17:0	01- 20:01-		Saturday	Sunday	Monday	Tuesday Wed	inesday Thurs	sday Friday
VISIT 10:00	13:00	17:00 20:	00 24:00	DAY OF VISIT						
1. APPRO	OACH AN	ID CLEANLIN	IESS						نراب والنظافة	
Scores		Critical Area	as				â	المجالات الأساسي	···	لنقاط
	here prop	er sign to the	Car Wash	YES		سيل	على منطقة غد	إضحة للدلالة	ت هناك لافتة و ارت	1. هل كاند السيار
bay?				NO	<u> </u>					-
		ash area clea		YES	نعم 🔯				ت منطقة غسيل كانت الإجابة	

NO 🔲 3

$\mathbf{2}_{\checkmark}$ GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. Was the Car Wash area clean and tidy? require comment when marked 'No'

2. الترحيب والتشييكات الأولية:

4

Sco	ores	Critical Areas				الط المجالات الأساسية	النق
5	3.	Was there any delay in approaching customers? require comment when	YES		نعم	 3. هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبانن؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح 	5
		marked 'Yes'	NO	X	X		
	4.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES NO	区区	نعم لا	4. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح) ؟	
5	lf n	o, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc?	(4) (\widehat{q}	إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظّف: هل كان يتصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ؟	5
		DID NOT GREET. IT WAS N	ORM	n <i>n</i> j c	•		
	5a.	. Did the attendant check whether your car	YES NO		نعم لا	5a. هل تحقق الموظف فيما إذا كانت سيارتك مزودة بفتحة سقف	
		has a sunroof?	N/A	X	لا ينطبق	بعثف	_
5			YES		نعم		5
	5b.	. Did the attendant politely declined automatic car wash if it has a sunroof?	NO		¥	5b. هل عرض الموظف إجراء الغسيل الآلي للسيارة في حال كان لديها فتحة في السقف؟	
		automatic car wash in it has a sumoon:	N/A		لا ينطبق		1_
	6.	Did the attendant inform you about the		X	نعم	 هل أطلعك الموظف حول سعر غسيل السيارت؟ 	6
6		price of car wash?	NO		¥	ن. من اطلعت الموطف حول سعر حسين السيارات:	
	7.	Did the attendant inspect your car for any	YES	X	نعم	7. هل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو	4
4		scratches, damages or dents and inform you?	NO		7	أضرار أو ثقوب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟	

4

+			2			+		
	Sc	ores	Critical Areas			·	المجالات الأساسية	قاط
	5	8.	Did he guide your vehicle for positioning a the stopper?	at YES	<u> </u>	نعم [لا [. هل قام الموظف بارشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة؟	
	6	9.	Did the staff thank you as you were 57 leaving? DID NOT SAY THANKYN	YES		نعم	السيارة. 2. هل قام الموظف بشكرك لدى مغادرتك؟	9 6
	3.	,	APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STA				 مظهر وسلوك الموظفين: 	
ſ	Sco	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	نقاد
	3		Was the uniform of the attendant neat and tidy?	YES	X	نعم [لا [10. هل كان لباس الموظف أنيقا ومرتبا؟	Т
	3		Was the attendant wearing visible nametag?	YES	K	نعم	11. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه	3
ŀ	-			NO YES	L X	<u> </u>	بوضوح؟	1
	3		Was he able to communicate with customer?	NO	<u> </u>	نعم لا	12. هل كان الموظف قادرًا على التواصل مع الزبون؟	
			customer?	N/A		لا ينطبق	12. من کان اسولیک بادر ہو سے سوردی دع موردی	3
	5	13.	Was staff courteous / friendly?	YES	N 	نعم لا	13. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	5
	4.	s	ERVICE				4. الخدمة:	
[Sco	res	Critical Areas				ط المجالات الأساسية	لنقا
	4		After car wash, did he guide you to the	YES	X	نعم	14. بعد الانتهاء من غسيل السيارة، هل قام الموظف	T
	1		/acuum bay?	NO		Y	بتوجيهك الى مكان مسح وتنشيف السيارة؟	4
1	3	15. I	Did any attendant advise you to take care	YES		نعم	15. هل نصحك الموظف بأن تنتبه لأغراضك	
1	3		of your personal belongings/valuables if any?	NO N/A	H	لا لا ينطيق	وممتلكاتك الشخصية القيّمة في حال وجودها؟	3
-	+		Did any attendant offer you aget = 2	YES	H	نعم		-
4	4	16. l DiD	Did any attendant offer you seating?	NO	区	κ,	16. هل قدم لك أي موظف كرسيا للجلوس عليه؟	4
			•	YES	K	نعم		1
1	5		Did attendants wipe your car dry to your cartisfaction?	NO		X	17. هل قام الموظفون بمسح وتنشيف سيارتك بحيث كنت راضيا عما قاموا به؟	5
-	-			N/A		لا ينطبق	. 5	
	5	18. [Did attendants clean all the glasses and nirrors from inside and outside to your	YES		نعم	18. هل قام الموظفون بتنظيف كافة الزجاج والمرايا	
			eatisfaction?	NO N/A	H	لا لا ينطبق	من الداخل والخارج بحيث كنت راضياً عما قاموا مه؟	5
r	-			YES	爿	نعم		-
3	3		Did the attendant offer to empty the ashtray and clean it?	NO		۲,	19. هل عرض الموظف لأن يقوم بتفريغ وتنظيف	3
			and clean it:	N/A	X	لا ينطبق	منفضية السجائر؟	
	1	20. V	Vas the interior vacuuming and cleaning	YES	X	نعم		
4		C	of fascia (dashboard) done to your total attisfaction?	NO		Y	20. هل تم التنظيف الداخلي للميارة وتنظيف لوحة الأجهزة الأمامية بشكل مرضى تماما لك؟	4
-	+		ausiaotion:	N/A	=	لا ينطبق		
4	, ,)1 F	hid thou cloop all the turns with a second		X	نعم	21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام	
14	7 4	⊆ I. L	old they clean all the tyres with sponge?	NO N/A		لا لا ينطبق	اسفنجة؟	4
-	+			YES	ᆜ	٠ يسبر		

لا ينطبق 🔲 N/A

NO 🗵

22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختياريا؟

+

1 22. Were you offered a receipt voluntarily?

+190 TO ASK FOR LEGEPT (31)

5.

REST ROOMS AND MOSQUE

غرف الراحة (تواليت/ الحمّام) والمسجد:

Sco	res	Critical Areas				المجالات الأساسية	قاط	النا
			YES	区	نعم	 هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات 	32	
23a	23a.	Were they adequately stocked with all	NO		¥	2. هن كانك مجهره بجميع المستنزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	Ja	
		necessary supplies such as soap?	N/A		لا ينطبق	. <u>a.y</u>		
-			YES	X	نعم			
	23b.	Were they adequately stocked with all	NO	Ē	, ,	2. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات	30	3
3		necessary supplies such as toilet tissue?	N/A	Ħ	لا ينطبق	الضرورية مثل وورق التواليت		
-		At the state of th		Ħ.	نعم	2. هل كانت مجهزة بجميع المستلز مات	23c	
	23c.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as paper towels? (paper towels	NO	Ħ	۲	الضرورية مثل المناشف الورقية؟		
		are not required where fully operational hand		ᆷ		(المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر		
		dryers exist)		X	لا ينطبق	مُجففات اليد الآلية) 2. هل كانت المغاسل نظيفة؟	24a	-
	24a	Were sinks clean?	YES	Image: Control of the con	تعم	2. هن كانك المعاسل نطيقة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	.4a	
		require comment when marked 'No'	NO		¥	الله المالك الإلجابة الماليرجي اللوصيح		
			N/A		لا ينطبق			
-			YES	X	نعم		24b	1
	24b.	. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	NO		¥	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		١
		require comment when marked 140	N/A	П	لا ينطبق			
						 هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ 	24c	┨
	24c.	. Were hand dryers clean?	YES		نعم	الله عليه مجعفات الايدي تطبقه! إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	240	
3		require comment when marked 'No'	NO	Ц	Z	ہد کست ہم جب کے اسو کسیح		ľ
			N/A		لا ينطبق			1
ļ	244	l. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES	X	نعم		24d	l
	240		NO		Y	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		
			N/A		لا ينطبق			
			YES	K	نعم			
	246	e. Were toilets and urinals clean?	NO	$\overline{\sqcap}$, ,	 هل كانت أمكنة التبورل نظيفة؟ 	24e	1
	240		N/A	$\overline{\sqcap}$	۔ لا ينطبق			ļ
2			YES	园	<u>. بی بی</u> نعم	. هل كانت الأبواب نظيفة؟	25a	†
2	25a	a. Were doors clean? require comment when marked 'No	NO	$\ddot{\Box}$, z	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		
	ļ			\exists	-			
i			N/A	딥	لا ينطبق			+
			YES	K	نعم	ز هل كانت الحيطان نظيفة؟	つだん	
	25b	b. Were walls clean?	МО	H	*	ر هل خانب الخيطان نظيفه؛	200	
			N/A	ᆜ	لا ينطبق			-
			YES	M	نعم	a · t·· · · · ti · i · t·	25-	
	250	c. Were ceiling clean?	NO	Ц	¥	. هل كان السقف نظيف؟	25C	1
			N/A	ᆜ	لا ينطبق			\dashv
			YES	M	نعم			
	250	f. Were vents clean?	NO	Ш	X	. هل كانت المنافذ نظيفة؟	25d	
			N/A		لا ينطبق			_
	25.	. Were floors clean? require comment when marked	YES	M	نعم	. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الارامة اللالا	25e	
	200		NO		¥	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		
		'No'	N/A		لا ينطبق			
			YES		نعم			
	25f	. Were baseboards clean?	NO		,	هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	.25f	:
1	251.	. 11010 0000000000	N/A	三	- لا ينطبق			

+

		4		+					
Sc	ores	Critical Ar	'eas				ساسية	المجالات الأ	اط
				YES	X	نعم			-
	25g. V	Vere grout clean?		NO	$\bar{\Box}$	Y		25. هل كان البلاط نظيف؟	
				N/A	$\overline{\Box}$	۔ لا ينطبق		25. هن کان اشارکد عمیت	g
				YES	X	<u></u>			
26a. Wer	Vere trash containers clean?	>	NO	$\overline{\Box}$, ,	Pā à . li :	26. هل كانت حاويات القمامة		
					$\overline{\Box}$	لا ينطبق	بعید.	26. هل كانت حاويات العمامة	а
-				N/A YES	团	<u>. تو ان</u> نعم			
	26b. W	ere trash containers not over	erflowing?	NO		۲	es and a second	ilibati and too	
			_	N/A	=	لا ينطبق	، غير قانصنه:	26. هل كانت حاويات القمامة	b i
T			·	YES	片				
2	27. W	as the restroom smelling cl	ean & fresh		区	نعم لا	يفة و منعشة (بدون	2. هل كانت رائحة الحمام نظ	,
	(V	vithout any offensive odor)?				-		ع. من الحمة كريهة في الحماء	
╁		BAD SMELL	- \ ' ' '	N/A	느	لا ينطبق	·		
:	28. W	ere all the facilities inside th	e restroom in	YES	X)	تعم	ا في الحمام تعمل	28. هل كانت جميع التجهيزات	в
2	go re	good working condition? require comment when marked 'No'				¥	انه ضبح	بشكل جيّد؟ ذا كانت الإجابة "لا" يرجى	إذ
							الوسي	در حالت الإنجابة لا يرجى	ا بند
-				N/A	Ц_	لا ينطبق			-
2	29. W	as the Mosque premises cle	ean?	YES		نعم		29. هل كان مبنى أو قاعة المس	
2	re	quire comment when marke	d 'No'	NO		¥	التوضيح	ذا كانت الإجابة "لا" يرجى	i j
1				N/A	X	لا ينطبق		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	_
Cor	mment	s:						ليق/ الملاحظات:	لتعا
		FOR OFFICE USE ON	ILY				م المكتب فقط	لاستخداء	
	%	النقاط المسجلة	لحد الأعلى للنقاط	1 _					
		ACTUAL SCORE	MAXIMUM	E	valu	ation:		نييم:	التة
				Ap	opro	ach and (Cleanliness	الاقتراب والنظافة	1
				Gı	reeti	ngs and I	nitial Checks	الترحيب والتشييكات الأولية	2
				Ar			d Behavior of	مظهر وسلوك الموظفين	+-
				Se	ervice			الخدمة	1
				100	SI VICE	3	l	الحدمة	1.4

_

TOTAL

المجموع

SERIAL NO.

ADNOC DISTRIBUTION
AL JEEMI S/S - 857
AL KHABISI AREA
AL AIN

DESCRIPTION Automatic C/W QTY PRICE 30.00 TOTAL 30.00

TOTAL 30.00

CASH PAYMENT 30.00

Thanks for Shopping