	\mathcal{D}	/						
SERIAL NO.								
	2	7	9	8				

PROJECT	. EL A	DA (EC	DECOL	IRT-	FTNΔi	201	2
PROJECT	: ELA	KAIF	JKELUL	ノベリー	LTIAME	201	۰,

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center	()
--------------------------	-----

					Emara إمارات	at / 🔲 🕘	Eppco إبكو/إنو	/Enoc / D	Adn ادنوك 🔼
SHOPPER C	ODE	DATA ENT	RY	E	DITING	1	CSA	Number	SR. #
12 4	Nam		Number	Name	Number		1-1 10		-
10		alle			Jh 340	of Co	Ethnic Gro		
Gender M F	Height	Built T M F	Spectacles Yes No Y	Beard M es No Ye	ustache es No Indian	Pakistani Fili	pino Expat. Ara		
X D									
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
	, Kegion				X				
SIT	EID	Month	Date	Amou	nt (Dhs) #	of vehicles	# of staff	Time In	Time out
9	38	09	10	5	0	04	02	14:5	5 15:03
	7:00- 10:0	1- 13:01- 17	:01- 20:01-	1	Saturday Sund	lay Monday	Tuesday We	dnesday Thur	sday Friday
	10:00 13:	00 17:00 20	24:00	DAY OF VISIT					
41011	111	1 1 7 1 1	1 1 1	1 1					

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

Sco	roe	Critical Areas				المجالات الأساسية	ناط	النق
300	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 حصرها فقط في الجولة/المرّة الأولى	.1	
2	2.	Were lights working and in good condition at the approach?	YES NO N/A		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	X C	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		نعم لا لا ينطبق	هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟	.5	2

2. GREETINGS

2. التحية/ الترحيب:

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	اط	النقا
			YES		نعم	ها کا مناله آد بازی در این این این این این	.6	
5	6.	Was there any delay in approaching customers at the fuel pump	NO	M	¥	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟	.0	5
			N/A		لا ينطبق			_
	7	Did the staff approach the driver side of	YES	Ø	نعم	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة	.7	5
5	'	the vehicle?			¥	السائق؟		L

+

2 + + Scores Critical Areas المجالات الأساسية النقاط Were you greeted in a friendly manner YES 🔯 هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب (pleasant feeling)? 8. NO П If no, please describe behavior: Was it 5 إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان arrogant, without any expression, normal يتصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، etc.... YES 🗌 Did they request customers to quit 9. 4 هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن NO [.9 smoking? 4 N/A 🏻 YES 🔯 10. Did the staff thank you as you were 5 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر NO leaving? N/A 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF 3. مظهر وسلوك الموظفين: Scores **Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط 11. Was the filling staff presentable and well YES 🛛 5 نعم 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لانقاً groomed? NO \Box ومرتباً/أنبقاً؟ YES 🔯 12. Was he able to communicate with 4 12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع NO П ¥ customer? N/A 13. Was the attendant wearing visible YES X 5 nametag? 5 NO YES 🔼 6 14. Was staff courteous / friendly? 14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟ NO ¥ 4. SERVICE 4. الخدمة: Scores Critical Areas المجالات الأساسية النقاط YES 🗍 15. Did he follow the instructions on the 15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة 2 NO Rahal (Fuel Card)? رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ X N/A 16. Did he confirm and repeat amount and 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟ YES 🔀 6 type of fuel? 6 NO П ¥ 17. Did he fuel as per customer's instructions YES 🛛 نعم 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون -6 - Dhs? NO П 18. Did he offer to clean windscreen YES 🛛 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نعم 5 voluntarily? (front & back) NO ¥ نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ YES 🛛 19. Were you charged the correct amount? نعم 5 | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحا؟ NO ¥ YES 🔼 نعم 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل 6 20. Were you given correct change? NO ¥

+

N/A

3			+			
Scor	es Critical Areas					النقاط
2	1. Did tie provide information about any	YES		نعم	 هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة? (فقط في حال كان هناك 	1
	promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require	МО		¥	أي عرض قَائم/فعال) ا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	اذ
	comment when marked 'Yes'	_ N/A	Ø	لا ينطبق		

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاد
	22a. Were they	adequately stocked with all supplies such as soap?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	22 <i>æ. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية</i> مثل <u>الصابون</u> ؟	
3	22b. Were they necessary	adequately stocked with all supplies such as toilet tissue?	YES NO N/A	図口口	نعم لا لا ينطبق	22t. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت	\rfloor
	necessary (paper tov	adequately stocked with all supplies such as paper towels? vels are not required where fully hand dryers exist)	YES NO N/A	国口国	نعم لا لا ينطبق	.22 هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الألية)	
		s clean? require comment when	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	23: هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	1
	23b. Were mire	ors clean? require comment ked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبؤ	231. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	ז
3	23c. Were har when ma	nd dryers clean? require comment ked 'No'				23. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	23d. Were dis when ma	pensers clean? require comment rked 'No'	\/F0			23. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	d
	23e. Were toil	ets and urinals clean?	YES NO N/A			23. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	
2	24a. Were do marked '	ors clean?require comment when No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق [24. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	a 2
	24b. Were wa	ils clean?	YES NO N/A		نعم [لا لا ينطبق [24. هل كانت الحيطان نظيفة؟	.b
	24c. Were ce	iling clean?	NO N/A	Ĺ	لا [اينطبق [24. هل كان السقف نظيف؟	łc
	24d. Were ve	nts clean?	YES NO N/A		نعم [لا [إينطبق [22. هل كانت المناقذ نظيفة؟	ld

+ Scores **Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط 24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ 24e. Were floors clean? YES 🛛 require comment when marked 'No' اذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح ио □ YES 🛛 24f. Were baseboards clean? NO 24f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟ ¥ لا ينطبق 🔲 N/A YES X 24g. Were grout clean? NO 24g. هل كان البلاط نظيف؟ N/A Ш YES 🛛 25a. Were trash containers clean? NO 25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ لا ينطبق □ N/A 2 YES 🛛 نعم 25b. Were trash containers not overflowing? NO ¥ 25b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضة؟ لا ينطبق 🔲 N/A YES 🛛 26. Was the restroom smelling clean & fresh 26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي NO Y (without any offensive odor)? ر انحة كريهة في الحمام)؟ الا ينطبق 🔲 N/A 27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل 27. Were all the facilities inside the restroom in YES 🛛 good working condition? 2 require comment when marked 'No' NO 2 إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوصيح ¥ لا ينطبق 🔲 N/A YES نعم 28. Was the Mosque premises clean? 28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ 2 require comment when marked 'No' اذًا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح NO ¥ 2 Comments: التعليق/ الملاحظات: FOR OFFICE USE ONLY لاستخدام المكتب فقط النقاط المسجلة الحد الأعلى للنقاط % Evaluation: **ACTUAL SCORE MAXIMUM** التقييم: Approach الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة Greetings and Initial Checks الترحيب والتشييكات الأولية Appearance and Behavior of Staff مظهر وسلوك الموظفين Service Cleanliness - Restroom and Mosque النظافة - الحمامات و المسجد

_

4

TOTAL

+

ADNOC Distribution

HUMAIJI, TEL: 03-7540759 CREDIT PURCHASE

late: 18-89-12 15:83

User: 9289

4333 **** **** 8649

Expiry : 86/15

AUTH CODE : 901367

PRODUCT	PTITHAUD	PRICE	AHOUNT
E-PLUS	31.650	1.618	58.80

TOTAL : DHS 50.00

AuthCode=901367 Hsg#:6368 Resp:12 HT:00 TID:1000938100 Batch:621 TIC:4839 CTC:1506

Signature: 👱

THANK YOU FOR SHOPPING AL HUWAIJI S/S 938

SERIAL NO.

		i
•		
		-