

SERIAL NO.			
2	8	2	8

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

☐ إمارات Emarat / ☐ Eppco / Enoc / ☒ Adnoc

SHOPPER CODE		DATA ENTRY		EDITING		CSA		SR. #
13		Name	Number	Name	Number	Name	Number	
		Basu	3464	Basu	3464	heko		
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 staff	Time In	Time out		
0948	03	13	15	02	13:20	13:33		
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. INTERIOR

1. جاذبية المنطقة الداخلية:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
2	1. Were the automatic doors closed and the door and side glass push / pull bars or handle thresholds working in good order?	هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والبواب ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟	2
	YES ☒ NO ☐	نعم لا	
	2a. Were doors and windows free of fingerprints?	هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟	3
	YES ☒ NO ☐	نعم لا	
	2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?	هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من اللطخ، البقع والخطوط؟	3
	YES ☒ NO ☐	نعم لا	
	2c. Were doors and windows clean without a hazy film (condensation due to climate or temperature may be present)	هل كانت الأبواب والنوافذ نظيفة بدون تكاثف البخار عليها (تكاثف ضبابي بسبب الطقس أو الحرارة)	3
	YES ☒ NO ☐	نعم لا	
	3a. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board faded?	هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو غير واضحة، باهتة وقديمة؟	2
	YES ☐ NO ☒	نعم لا	
	3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes'	هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو فيها بعض التشققات؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	2
	YES ☐ NO ☒	نعم لا	
	3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?	هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو ملطخة؟	2
	YES ☐ NO ☒	نعم لا	
	4a. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers clean? require comment when marked 'No'	هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	5
	YES ☒ NO ☐	نعم لا	
	4b. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers neat and well stacked? (Should be uncluttered and without excessive amounts of products)	هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) مرتبة أي غير مكدسة (لا يجب أن تكون المنتجات والمواد متراكمة، كما أنه لا يجب أن يكون هناك كمية زائدة منها).	5
	YES ☒ NO ☐	نعم لا	

Scores		Critical Areas		المجالات الأساسية		النقاط
5	5	5.	Was there any smell of rotten stuff?	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟	5
3	3	6.	Were there any flies visible in the store or in the eating area?	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كان هناك أي نوع من الحشرات الطائرة (الذباب) في المحل؟	3
2	2	7.	Were Lights and light fixtures functioning properly and unbroken including ones on menu boards? (Specify location in comments) require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل كانت الأضواء والأماكن المثبتة فيها تعمل بصورة جيدة وغير مكسورة بما في ذلك أضواء لوحات قائمة الطعام؟ (حدد الموقع في التصريحات) إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
6	6	8.	Was the expiry date mentioned on perishable food items (sandwiches, breads, cakes, salads etc...) within the validity period?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل كان تاريخ الإنتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ...)	6
2	2	9.	Were tables and chairs well maintained and unbroken? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كانت الطاولات والكراسي بحالة جيدة وغير مكسورة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
2	2	10.	Was the temperature reasonably comfortable? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل كانت درجة الحرارة مناسبة/ مريحة بشكل معقول؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
2	2	11.	Were door mats in good condition? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كانت ماسحات الأرضيات بحالة جيدة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
2	2	12.	Were lights turned on at dusk or sunset and during bad weather?	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجو الماطر؟	2
3	3	13.	Were trash / Grease containers clean and dumpster Lids closed?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون نظيفة وأغطية سلات القمامة مغلقة؟	3

2. GREETINGS

2. التحيات/ الترحيبات:

Scores		Critical Areas		المجالات الأساسية		النقاط
6	6	14.	Were you greeted with a smile when you entered the store?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟	6
3	3	15.	Did they request customers to quit smoking?	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟	3
6	6	16.	Did he thank you as you were leaving?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل قام الموظف/ الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟	6

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
5	17. هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ بكامل أناقتهم؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	5
4	18. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	4
3	19. هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	3
5	20. هل كان الموظف لبقين وودودين/لطفاء؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	5

4. SERVICE

4. الخدمة:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	21. هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	3
6	22. هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا	6
4	23. هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	4
5	24. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا	5
6	25. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	6
5	26. هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	5

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	التقييم:
			Inviting Interior	1 جاذبية المنطقة الداخلية
			Greetings	2 التحيات / الترحيبات
			Appearance and Behavior of Staff	3 مظهر الموظفين وسلوكهم
			Service	4 الخدمة
			TOTAL	المجموع

SERIAL NO.			
2	8	2	8

ADNOC DISTRIBUTION

ZAKHER S/S 948
ZAKHER AREA

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
Aladin Tomato	2.00	0.75	1.50
OreoMilkChoc44	2.00	1.50	3.00
Mike KaiKat33g	2.00	1.00	2.00
Croissant Jain	2.00	1.75	3.50
Galaxy Ripple	1.00	1.50	1.50
Snickers Snack	1.00	1.50	1.50
*** VOID ***			
OreoMilkChoc44	2.00	1.50	3.00
Snickers Snack	1.00	1.50	1.50
Chiclets Straw	1.00	1.00	1.00
Chiclets Paper	1.00	1.00	1.00
Polo Fruit 24g	1.00	0.50	0.50
Chiclets Straw	1.00	1.00	1.00
TOTAL			15.00
CASH PAYMENT			100.00
CHANGE			85.00

*** SITE COPY ***

You were served by Operator 1
DATE 13/03/2012 13:53 12 S2 01 4177
Thanks for Shopping

