

De-18/9

SERIAL NO.

2 8 3 6

working

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. #                               |                          |                          |                          |                          |  |                                     |  |                          |  |                          |  |                          |  |
|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|-------------------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|
| 1029                                |                          | Name                                |                          | Number                              |                                     | Name                     |                          | Number                              |                          | Name                                |                          | Number                              |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |  |                                     |  |                          |  |                          |  |                          |  |
|                                     |                          |                                     |                          |                                     |                                     | FAISAL                   |                          |                                     |                          |                                     |                          |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |  |                                     |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| 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                 | Expat. Arabs             | Others:                  |  |                                     |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |                                     |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| EMIRATE                             |                          | Western Region                      |                          | Abu Dhabi                           |                                     | Dubai                    |                          | Sharjah                             |                          | Al Ain                              |                          | Umm Al Quwain                       |                          | Ajman                               |                          | Ras Al Khaimah           |                          | Fujairah                 |  |                                     |  |                          |  |                          |  |                          |  |
|                                     |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/>            |                                     | <input type="checkbox"/> |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input checked="" type="checkbox"/> |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/> |                          | <input type="checkbox"/> |  |                                     |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| SITE ID                             |                          | Month                               |                          | Date                                |                                     | Amount (Dhs)             |                          | # of vehicles                       |                          | # of staff                          |                          | Time In                             |                          | Time out                            |                          |                          |                          |                          |  |                                     |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| 930                                 |                          | 09                                  |                          | 11                                  |                                     | 80                       |                          | 02                                  |                          | 02                                  |                          | 11:43                               |                          | 12:05                               |                          |                          |                          |                          |  |                                     |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| 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                   |  |
|                                     |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     | <input type="checkbox"/> |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/>            |                          |                                     |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/> |                          | <input type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  |

## 1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقترب 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 <input checked="" type="checkbox"/>                                 | نعم   |        |
|        | NO <input type="checkbox"/>   | لا  |        |
|        | N/A <input type="checkbox"/>  | لا ينطبق  |        |
| 3.     | Was the lube changing area clean and organized?                         | هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبّة؟                            | 3.     |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/>                                 | نعم   |        |
|        | NO <input type="checkbox"/>   | لا  |        |
|        | N/A <input type="checkbox"/>  | 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 <input type="checkbox"/>  | نعم   |        |
|        | NO <input checked="" type="checkbox"/>                                  | لا  |        |
|        | N/A <input type="checkbox"/>  | لا ينطبق  |        |
| 2.     | Were the waiting area and table clean?                                  | هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟                              | 2.     |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/>                                 | نعم   |        |
|        | NO <input type="checkbox"/>   | لا  |        |
|        | N/A <input type="checkbox"/>  | لا ينطبق  |        |
| 2.     | Was the television in the waiting room working?                         | هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟                             | 2.     |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/>                                 | نعم   |        |
|        | NO <input type="checkbox"/>   | لا  |        |
|        | N/A <input type="checkbox"/>  | 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 <input checked="" type="checkbox"/>                                 | نعم   |        |
|        | NO <input type="checkbox"/>   | لا  |        |
|        | N/A <input type="checkbox"/>  | 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/تقديم الموظف نحو الزبائن؟                                | 3.     |
|        | YES <input type="checkbox"/>  | نعم   |        |
|        | NO <input checked="" type="checkbox"/>  | لا  |        |
| 5.     | Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?                                 | هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح)؟   | 5.     |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/>   | نعم   |        |
|        | NO <input type="checkbox"/>   | لا  |        |
| 5.     | If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc..... | إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟ | 5.     |

| 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?                          | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 9. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟                 |
| 5      | 10. When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different grades of oil, filters and their relative benefits? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائد كل منها؟ |
| 4      | 11. Did he offer the waiting area to you?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟  |
| 4      | 12. Did the staff thank you as you were leaving?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟  |

### 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? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 13. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟                |
| 3      | 14. Was the attendant wearing visible nametag?      | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ |
| 3      | 15. Was he able to communicate with customer?       | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 15. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟              |
| 4      | 16. Was staff courteous / friendly?                 | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 16. هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟                             |

### 4. SERVICE

### 4. الخدمة:

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية   | النقاط   |
|--------|---|---|--|
| 3      | 17. Did attendant check whether you need top up or complete oil change?                 | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 17. هل قام الموظف بالتحقق لمعرفة إن كانت السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت بالكامل؟                |
| 3      | 18. Did attendant check with you whether only oil is to be changed or oil with filter?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 18. هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد تغيير الزيت فقط أم الزيت والفلتر؟                               |
| 3      | 19. Did he check using gauge the quantity required to be topped up and informed you?    | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 19. هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب إضافتها وأبلغك بذلك؟ |
| 3      | 20. Did the attendant check for oil leakages under your car from filter and drain bolt? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 20. هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة الزيت؟                     |
| 3      | 21. Did the attendant drain the used oil completely from your car?                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 21. هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل من سيارتك؟  |
| 2      | 22. Did he ask whether you want the engine to be flushed and did it if you agreed?      | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 22. هل سألك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام بذلك في حال موافقتك؟  |
| 3      | 23. Did the attendant fill the correct grade as you requested?                          | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 23. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت الصحيحة التي طلبتها؟   |

| النقاط | المجالات الأساسية  | Critical Areas   | Scores |
|--------|--|--|--------|
| 3      | 24. هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟               | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 3      |
| 3      | 25. هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيداً في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 3      |
|        | 26. هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية:  |  |        |
|        | 31a. إضافة ماء للبطارية  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
|        | 31b. إضافة ماء للمبرد/coolant  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
|        | 31c. إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)                                       | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
|        | 31d. إضافة زيت الفرامل   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
|        | 31e. إضافة زيت للجير/ التروس   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
|        | 31f. تنظيف فلتر الهواء   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
|        | 31g. إضافة ماء لمساتحات الزجاج   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
|        | 31h. تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
| 3      | 27. هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟                           | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3      |
| 3      | 28. هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟             | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3      |
| 4      | 29. هل عرض عليك وصل استلام اختيارياً؟  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 4      |

## 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؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3      |

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

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

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| التقييم: | Evaluation:                       | الحد الأعلى للنقاط<br>MAXIMUM | النقاط المسجلة<br>ACTUAL SCORE | % |
|----------|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|---|
| 1        | Approach and Cleanliness          |                               |                                |   |
| 2        | Greetings and Initial Checks      |                               |                                |   |
| 3        | Appearance and Behavior of Staff  |                               |                                |   |
| 4        | Service                           |                               |                                |   |
| 5        | Cleanliness - Restroom and Mosque |                               |                                |   |
|          | TOTAL                             |                               |                                |   |



SERIAL NO.

|  |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
|  | 2 | 8 | 3 | 6 |
|--|---|---|---|---|

**ADNOC DISTRIBUTION**

AL MUWAIJI S/S- 038

AL MUWAIJI AREA

AL AIN

| DESCRIPTION      | QTY  | PRICE | TOTAL |
|------------------|------|-------|-------|
| 100gms Silver 1L | 3.50 | 14.00 | 49.00 |
| Mitsubishi 4cyl  | 1.00 | 31.00 | 31.00 |

TOTAL 80.00

CASH PAYMENT 80.00

You were served by Operator 1  
DATE 11/09/2012 12:05 T1 S2 01 2501

THANKS FOR SHOPPING

