

De-30/1/12

SERIAL NO.

2 9 5 X

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

☐ إمارات Emarat / ☐ إبكو/Enoc Eppco / ☒ أدنوك Adnoc

SHOPPER CODE		DATA ENTRY		EDITING		CSA		SR. #	
1032		Name	Number	Name	Number	Name	Number		
						M10HP REHRALOU			
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		Fujairah							
		☐	☐						
SITE ID		Month	Date	Amount (Dhs)	# of vehicles	# of staff	Time In	Time out	
997		07	25	67	00	02	20:46	21:00	
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	
	☐	☐	☐	☐	☒		☐	☐	
							☒	☐	
							☐	☐	

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقتراب والنظافة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
1	1. Was there proper sign to the Lube changing bay?	هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
3	2. Was the lube changing area clean and organized?	هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبطة؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
4	3. 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	4. Were the waiting area and table clean?	هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟	2
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
2	5. 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	7. Was there any delay in approaching customers?	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقدم الموظف نحو الزبائن؟	3
	YES ☐	نعم	
	NO ☒	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	هل تم 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...؟	

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 ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ لا	11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟
4	12. Did the staff thank you as you were leaving?	YES ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	13. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟
3	14. Was the attendant wearing visible nametag?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟
3	15. Was he able to communicate with customer?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	15. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟
4	16. Was staff courteous / friendly?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ 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؟	24. Did he request you to start engine and leave it running for one and a half minutes?	3
	25. هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيداً في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟	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:	26. Did attendant carry out the following complimentary checks:	
	31a. إضافة ماء للبطارية	31a. Battery Water top up	
	31b. إضافة ماء للمبرد/coolant	31b. Coolant Water top up	
	31c. إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)	31c. Auto Transmission Fluid top up	
	31d. إضافة زيت الفرامل	31d. Brake Fluid top up	
	31e. إضافة زيت للجير/ التروس	31e. Gear Oil top up	
	31f. تنظيف فلتير الهواء	31f. Air filter cleaning	
	31g. إضافة ماء لمساحات الزجاج	31g. Wiper Water top up	
	31h. تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء	31h. Clean engine using air gun	
3	27. هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟	27. Were any of your questions related to lube change answered?	3
3	28. هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟	28. Did the staff place the mileage sticker in the car ?	3
4	29. هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟	29. Were you offered a receipt voluntarily?	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؟	30a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap?	3

Scores

Critical Areas

المجالات الأساسية

النقاط

30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as **toilet tissue**?

No TISSUES (95)

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 **paper towels**? (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

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؟

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'

LOET FLOOR

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 N/A ☐ لا ينطبق	2
	33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	
2	34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2
2	35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2
2	36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	2

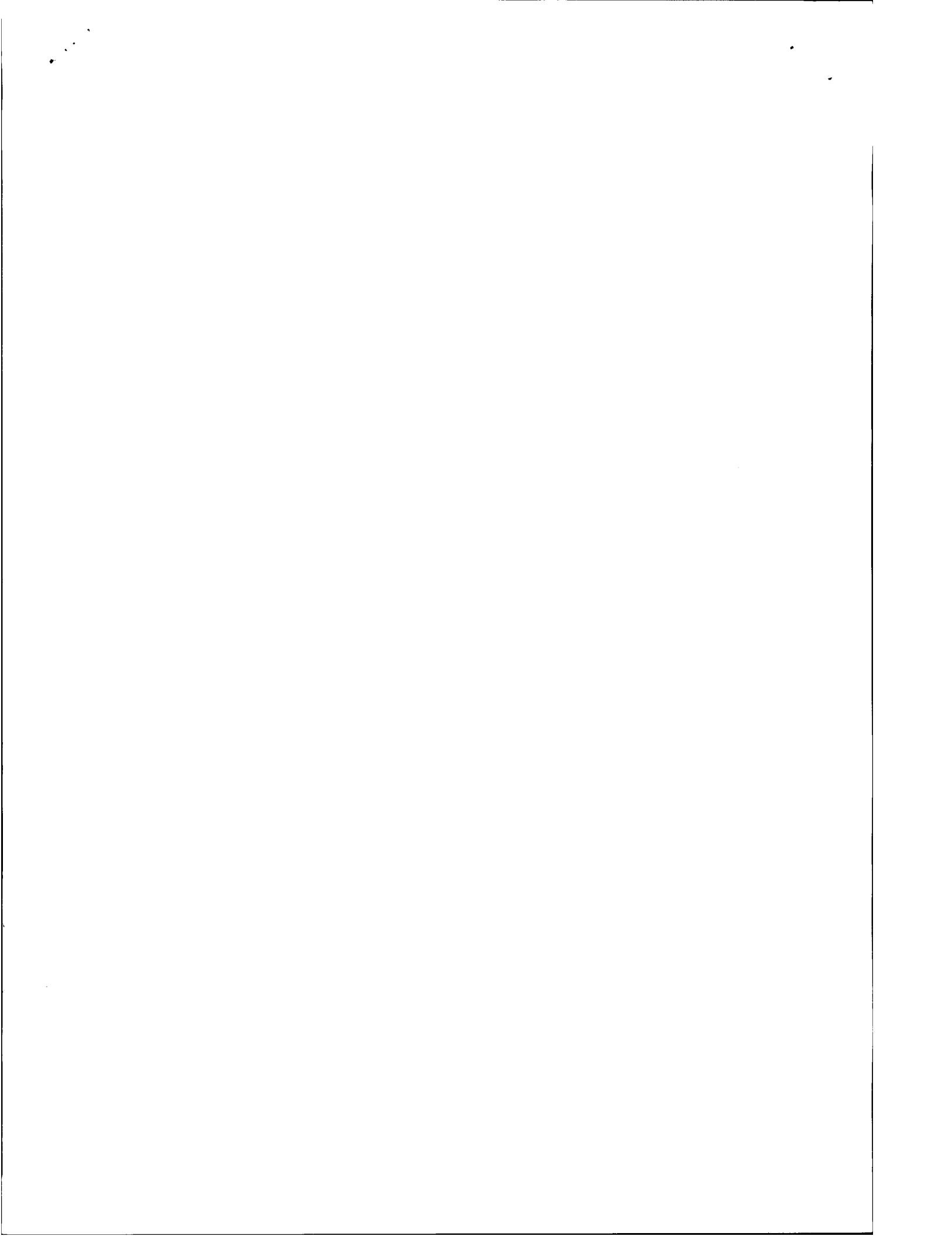
Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

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



SERIAL NO.			
	2	9	5 X

ADNOC DISTRIBUTION
 AL MARKHANIYA S/S 997
 AL MARKHANIYA AREA
 AL AIN

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
VoyagrSilver1L	4.00	14.00	56.00
AU COOL 33:1L		11.00	11.00
TOTAL			67.00
CASH PAYMENT			67.00

You were served by Operator 1
 DATE 25/07/2012 20:57 T1 S4 01 2089

THANKS FOR SHOPPING..

