

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

☐ إمارات Emarat / ☐ إيكو/إنوك Eppco / Enoc / ☒ أدنوك Adnoc

| SHOPPER CODE | | DATA ENTRY | | EDITING | | CSA | | SR. # |
|---|--|--|---|---|---|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 1032 | | Name | Number | Name | Number | Name | Number | |
| | | | | Aman | SDS1 | Razal | | |
| Gender | Height | Built | Spectacles | Beard | Mustache | Ethnic Groups | | |
| M F T M S | T M S | T M F | Yes No | Yes No | Yes No | Indian | Pakistani | Filipino |
| <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input 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 |
| | <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"/> |
| SITE ID | Month | Date | Amount (Dhs) | # of vehicles | # of staff | Time In | Time out | |
| 948 | 06 | 16 | 49 | 02 | 01 | 13:30 | 13:50 | |
| 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 |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | | | | | | Monday | Tuesday |
| | | | | | | | Wednesday | Thursday |
| | | | | | | | Friday | |

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقتراب 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 ووقوعه 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 type="checkbox"/> نعم | | |
| | NO <input type="checkbox"/> لا | | |
| | N/A <input checked="" 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 type="checkbox"/> نعم | | |
| | NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | | |
| 5. | If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc..... | إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟ | 5. |
| | normal but no greetings | | |

| 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 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 NO <input type="checkbox"/> لا | 10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائدها؟ |
| 4 | 11. Did he offer the waiting area to you? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟ |
| 4 | 12. Did the staff thank you as you were leaving? <i>did not thank (57)</i> | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" 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 NO <input type="checkbox"/> لا 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 NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة بظهر عليها اسمه بوضوح؟ |
| 3 | 15. Was he able to communicate with customer? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا 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 NO <input type="checkbox"/> لا 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 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 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 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 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 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 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 NO <input type="checkbox"/> لا | 23. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت الصحيحة التي طلبتها؟ |

| Scores | | Critical Areas | | المجالات الأساسية | | النقاط |
|--------|---|---|----|-------------------|--|--------|
| 3 | 24. Did he request you to start engine and leave it running for one and a half minutes? | YES <input checked="" type="checkbox"/> | لا | نعم | هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟ | 3 |
| 3 | 25. Did the attendant ensure that the carter bolt is tightened and there are no leaks? | YES <input checked="" type="checkbox"/> | لا | نعم | هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيداً في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟ | 3 |
| | 26. Did attendant carry out the following complimentary checks: | | | | هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية: | |
| | 31a. Battery Water top up | YES <input checked="" type="checkbox"/> | لا | نعم | إضافة ماء للبطارية | |
| | 31b. Coolant Water top up | YES <input checked="" type="checkbox"/> | لا | نعم | إضافة ماء للمبرد/coolant | |
| | 31c. Auto Transmission Fluid top up | YES <input checked="" type="checkbox"/> | لا | نعم | إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون) | |
| | 31d. Brake Fluid top up | YES <input checked="" type="checkbox"/> | لا | نعم | إضافة زيت الفرامل | |
| | 31e. Gear Oil top up | YES <input checked="" type="checkbox"/> | لا | نعم | إضافة زيت للجير/ التروس | |
| | 31f. Air filter cleaning | YES <input checked="" type="checkbox"/> | لا | نعم | تنظيف فلتر الهواء | |
| | 31g. Wiper Water top up | YES <input checked="" type="checkbox"/> | لا | نعم | إضافة ماء لمساحات الزجاج | |
| | 31h. Clean engine using air gun | YES <input checked="" type="checkbox"/> | لا | نعم | تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء | |
| 3 | 27. Were any of your questions related to lube change answered? | YES <input checked="" type="checkbox"/> | لا | نعم | هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟ | 3 |
| 3 | 28. Did the staff place the mileage sticker in the car ? | YES <input checked="" type="checkbox"/> | لا | نعم | هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟ | 3 |
| 4 | 29. Were you offered a receipt voluntarily? | YES <input checked="" type="checkbox"/> | لا | نعم | هل عرض عليك وصل استلام اختيارياً؟ | 4 |
| | I had to ask for the receipt | | | | | |

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

| Scores | | Critical Areas | | المجالات الأساسية | | النقاط |
|--------|---|---|----|-------------------|--|--------|
| 3 | 30a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ? | YES <input checked="" type="checkbox"/> | لا | نعم | هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟ | 3 |

Scores

Critical Areas

المجالات الأساسية

النقاط

| | | | |
|--|--|---|---|
| 30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ? (95) <u>No toilet tissues</u> | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 30b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت | 3 |
| 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) | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | |
| 31b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 3 |
| 31c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | |
| 31d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | |
| 31e. Were toilets and urinals clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟ | 2 |
| 32a. Were doors clean? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | |
| 32b. Were walls clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟ | |
| 32c. Were ceiling clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32c. هل كان السقف نظيف؟ | 2 |
| 32d. Were vents clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟ | |
| 32e. Were floors clean? require comment when marked 'No' (97) (36) <u>wet floor + dirt</u> | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | |
| 32f. Were baseboards clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟ | |
| 32g. Were grout clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا 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؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2 |
| | 33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | |
| 2 | 34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟ | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2 |
| 2 | 35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2 |
| 2 | 36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> 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 | | | |
| | TOTAL | | | |

SERIAL NO.

2 9 6 8

ADNOC DISTRIBUTION
ZAKHER S/S - 948
ZAKHER AREA
AL AIN

| DESCRIPTION | QTY | PRICE | TOTAL |
|----------------|------|-------|-------|
| VoyagrSilver1L | 3,50 | 14.00 | 49.00 |
| TOTAL | | | 49.00 |
| CASH PAYMENT | | | 49.00 |

You were served by Operator 1
DATE 16/06/2012 13:50 T1 S3 01 3904

Thanks for Shopping

10