

SERIAL NO.			
2	9	9	2

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

☐ إمارات Emarat / ☐ إبكو/إنوك Eppco / Enoc / ☒ أدنوك Adnok

SHOPPER CODE	DATA ENTRY		EDITING		CSA		SR. #
2031	Name	Number	Name	Number	Name	Number	
	Safa	9001	Safa	9001	Bleddek		

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:
☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐

EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

SITE ID	Month	Date	Amount (Dhs)	# of staff	Time In	Time out
0944	07	09	1550	02	11:40	11:59

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

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

2. GREETINGS

2. التحيات/ الترحيبات:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
6	14. Were you greeted with a smile when you entered the store?	YES ☐ نعم NO ☒ لا	14. هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟ لم يرحبوا بي (4)
3	15. Did they request customers to quit smoking?	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	15. هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟
6	16. Did he thank you as you were leaving?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	16. هل قام الموظف/ الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	17. Was the staff presentable and well groomed? YES ☒ NO ☐	هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ بكامل أناقتهم؟ نعم لا	5
4	18. Was he / she able to communicate to customer? YES ☒ NO ☐	هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ نعم لا	4
3	19. Was the staff wearing visible nametag? YES ☒ NO ☐	هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟ نعم لا	3
5	20. Was staff courteous / friendly? YES ☒ NO ☐	هل كان الموظف لبقين وودودين/لطفاً؟ نعم لا	5

4. SERVICE

4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	21. Were the items and ingredients you ordered available for purchase? require comment when marked 'No' YES ☒ NO ☐ N/A ☐	هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح نعم لا لا ينطبق	3
6	22. Did the staff scan all the purchased items? require comment when marked 'No' YES ☒ NO ☐	هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح نعم لا	6
4	23. Did the staff place food and nonfood item in a separate carry bags? YES ☒ NO ☐ N/A ☐	هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟ نعم لا لا ينطبق	4
5	24. Were you charged the correct amount? require comment when marked 'No' YES ☒ NO ☐	هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح نعم لا	5
6	25. Were you offered a receipt voluntarily? YES ☐ NO ☒	هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟ نعم لا	6
5	26. Were you given the correct change? require comment when marked 'No' YES ☐ NO ☐ N/A ☒	هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح نعم لا 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	جاذبية المنطقة الداخلية	1
			Greetings	التحيات / الترحيبات	2
			Appearance and Behavior of Staff	مظهر الموظفين وسلوكهم	3
			Service	الخدمة	4
			TOTAL	المجموع	

ADNOC DISTRIBUTION

AL MASOUDI S/S 944
AL MASOUDI AREA

AL AIN

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
Super Roll Cho	3,00	1.25	3.75
Sfri Gril Chil	3,00	1.25	3.75
Snickers Snack	2,00	1.50	3.00
KentTofiChery	1,00	1.50	1.50
Croissant Chse	1,00	1.75	1.75
Croissant Chse	1,00	1.75	1.75

TOTAL 15.50

CASH PAYMENT 15.50

You were served by Operator 1

DATE 09/07/2012 11:59 T1 S2 01 1929

THANKS FOR SHOPPING..

SERIAL NO.

2 9 9 2

