

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

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

| SHOPPER CODE |  | DATA ENTRY |        | EDITING |        | CSA      |        | SR. # |
|--------------|--|------------|--------|---------|--------|----------|--------|-------|
| 112          |  | Name       | Number | Name    | Number | Name     | Number |       |
|              |  |            |        | Amr     | 5051   | Mohammed |        |       |

| 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 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 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 staff | Time In | Time out |
|---------|-------|------|--------------|------------|---------|----------|
| 947     | 06    | 20   | 1550         | 01         | 19:20   | 19:24    |

| 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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"/> |

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?                                  | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | 2. هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والبواب ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟                                                                                                                   |
| 3      | 2a. Were doors and windows free of fingerprints?                                                                                                             | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | 2a. هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟                                                                                                                                                   |
| 3      | 2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?                                                                                               | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | 2b. هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من اللطخ، البقع والخطوط؟                                                                                                                                            |
| 3      | 2c. Were doors and windows clean without a hazy film (condensation due to climate or temperature may be present)?                                            | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | 2c. هل كانت الأبواب والنوافذ نظيفة بدون تكاثف البخار عليها (تكاثف ضبابي بسبب الطقس أو الحرارة)؟                                                                                                        |
| 2      | 3a. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board faded?                                                                                | YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> | 3a. هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو غير واضحة، باهتة وقديمة؟                                                                                                                    |
| 2      | 3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes'                                              | YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> | 3b. هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو فيها بعض التشققات؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح                                                                                      |
| 2      | 3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?                                                                              | YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> | 3c. هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو ملطخة؟                                                                                                                                      |
| 5      | 4a. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers clean? require comment when marked 'No'                                                  | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | 4a. هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                                  |
| 5      | 4b. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers neat and well stacked? (Should be uncluttered and without excessive amounts of products) | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | 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). |

| Scores | Critical Areas                                                                                                                                                     | المجالات الأساسية                                                                                                      | النقاط                                                                                                                                                                 |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5      | 5. Was there any smell of rotten stuff?                                                                                                                            | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                          | 8. هل كان تاريخ الإنتهاء 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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? No greets (4) | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا                                          | 14. هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟ |
| 3      | 15. Did they request customers to quit smoking?                             | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 15. هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟          |
| 6      | 16. Did he thank you as you were leaving? did not thank (57)                | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا                                          | 16. هل قام الموظف/ الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟   |

### 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؟ | 17. Was the staff presentable and well groomed?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا   | 5      |
| 4      | 18. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟         | 18. Was he / she able to communicate to customer?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 4      |
| 3      | 19. هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟  | 19. Was the staff wearing visible nametag?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا        | 3      |
| 5      | 20. هل كان الموظف لبقين وودودين/لطفاء؟                  | 20. Was staff courteous / friendly?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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                                | 21. Were the items and ingredients you ordered available for purchase? 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 | 3      |
| 6      | 22. هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                  | 22. Did the staff scan all the purchased items? require comment when marked 'No'<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                                                 | 6      |
| 4      | 23. هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟                              | 23. Did the staff place food and nonfood item in a separate carry bags?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق                                 | 4      |
| 5      | 24. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                | 24. Were you charged the correct amount? require comment when marked 'No'<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                                                        | 5      |
| 6      | 25. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟                                                                             | 25. Were you offered a receipt voluntarily?<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br><i>I had to ask for the receipt</i>                                                               | 6      |
| 5      | 26. هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 26. Were you given the correct change? 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                                 | 5      |

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| % | النقاط المسجلة<br>ACTUAL SCORE | الحد الأعلى للنقاط<br>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.

3 0 2 6

**ADNOC DISTRIBUTION**

REMAH S/S - 947  
REMAH MINI REST AREA  
AL AIN

| DESCRIPTION     | QTY  | PRICE | TOTAL |
|-----------------|------|-------|-------|
| Red Bull        | 1.00 | 7.00  | 7.00  |
| AA Caradam Mil  | 1.00 | 2.00  | 2.00  |
| Fiest Chili100g | 1.00 | 4.50  | 4.50  |
| GS Plum Cake    | 1.00 | 2.00  | 2.00  |

TOTAL 15.50

CASH PAYMENT 20.00

CHANGE 4.50-

You were served by Operator 1  
DATE 20/06/2012 19:27 11 S3 01 5675

Thank you for Shopping..

