

DE-Dman-5/2

SERIAL NO.			
3	0	3	4

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012) PROJECT: ELARA - Lube Change Pan Arab Research Center

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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY		EDITING		CSA		SR. #
112		Name	Number	Name	Number	Name	Number	
				Aman	5557	Shubin		
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
	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐
SITE ID	Month	Date	Amount (Dhs)	# of vehicles	# of staff	Time In	Time out	
947	06	20	89	00	01	19:30	19:50	
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
	☐	☐	☐	☒	☐		☐	☐
	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?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	1. هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟
3	2. Was the lube changing area clean and organized?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2. هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبّة؟
4	3. Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ?	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	3. هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقوعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟
2	4. Were the waiting area and table clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	4. هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟
2	5. Was the television in the waiting room working?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	5. هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟
	6. Was the board displaying complimentary services neat and clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	6. هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS 2. الترحيب والتشيكات الأولية:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	7. Was there any delay in approaching customers?	YES ☐ نعم NO ☒ لا	7. هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقديم الموظف نحو الزبائن؟
	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	8. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح)؟
5	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....		إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خالٍ 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?	هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
5	10. When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different grades of oil, filters and their relative benefits?	عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائدها؟	5
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
4	11. Did he offer the waiting area to you? DID NOT OFFER WAITING AREA	هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟	4
	YES ☐	نعم	
	NO ☒	لا	
4	12. Did the staff thank you as you were leaving? did not say anything	هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟	4
	YES ☐	نعم	
	NO ☒	لا	

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?	هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
3	14. Was the attendant wearing visible nametag?	هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
3	15. Was he able to communicate with customer?	هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
4	16. Was staff courteous / friendly?	هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟	4
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	

4. SERVICE

4. الخدمة:

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

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 ☒	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 ☒	لا	نعم	هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيدا 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 ☒	لا	نعم	إضافة ماء للبطارية	31a.
	31b. Coolant Water top up	YES ☒	لا	نعم	إضافة ماء للمبرد/coolant	31b.
	31c. Auto Transmission Fluid top up	YES ☒	لا	نعم	إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)	31c.
	31d. Brake Fluid top up	YES ☒	لا	نعم	إضافة زيت الفرامل	31d.
	31e. Gear Oil top up	YES ☒	لا	نعم	إضافة زيت للجير/ التروس	31e.
	31f. Air filter cleaning	YES ☒	لا	نعم	تنظيف فلتر الهواء	31f.
	31g. Wiper Water top up	YES ☒	لا	نعم	إضافة ماء لمساحات الزجاج	31g.
	31h. Clean engine using air gun	YES ☒	لا	نعم	تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء	31h.
3	27. Were any of your questions related to lube change answered?	YES ☐	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 ☒	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 ☐	لا	نعم	هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟	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 ☒	لا	نعم	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟	3

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ? <u>No toilet tissues (95)</u>	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ 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)	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ 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? require comment when marked 'No' <u>There was dirt marks (36)</u>	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? <u>urinal was dirty (96)</u>	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة?
2	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' <u>water and foot prints (97) (171)</u>	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?

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
2	33a. Were trash containers clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟
	33b. Were trash containers not overflowing?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟
2	34. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)? <i>bad odor (106)</i>	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟
2	35. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
2	36. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح

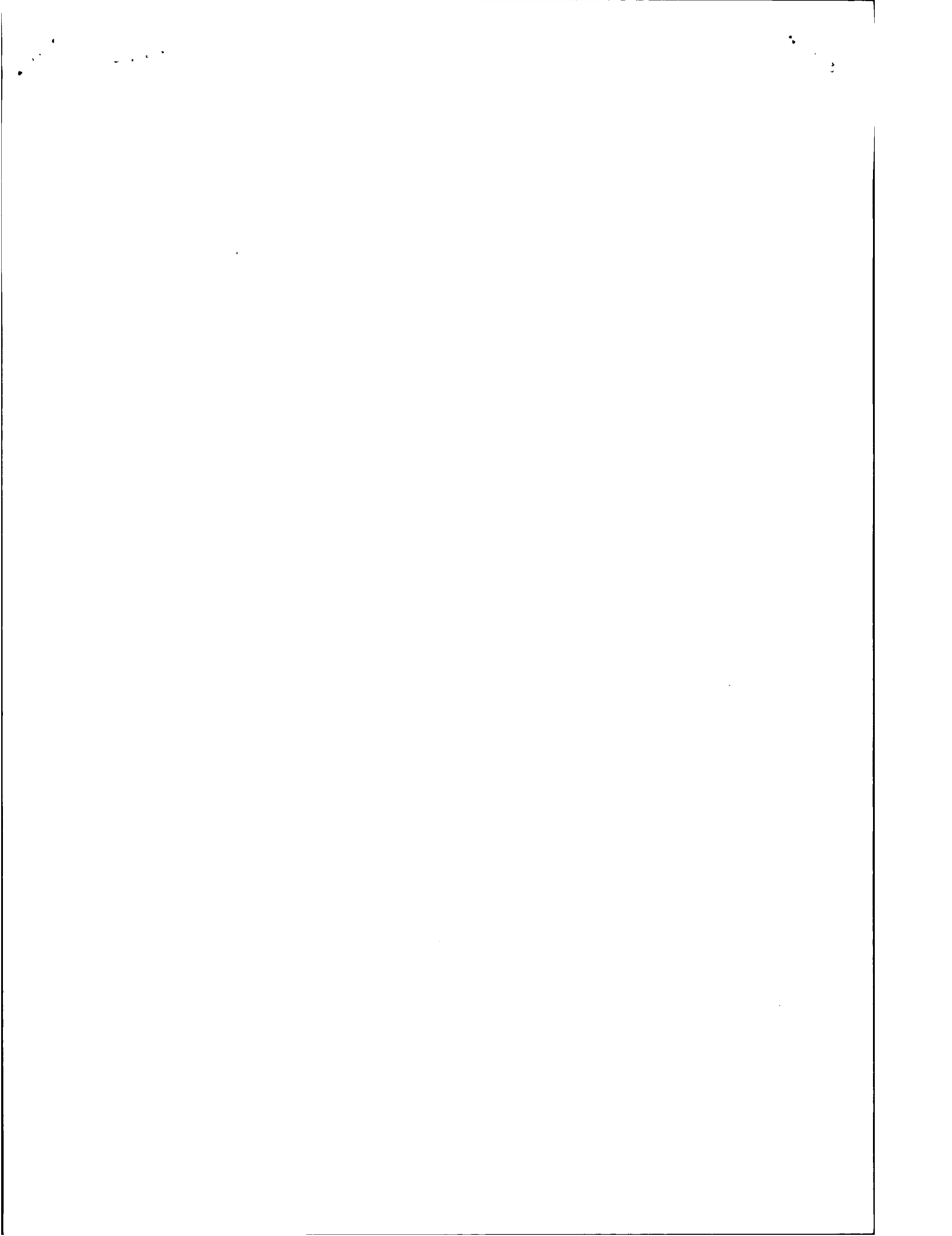
Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	التقييم:
			Approach and Cleanliness	1 الاقتراب والنظافة
			Greetings and Initial Checks	2 الترحيب والتشيكات الأولية
			Appearance and Behavior of Staff	3 مظهر وسلوك الموظفين
			Service	4 الخدمة
			Cleanliness - Restroom and Mosque	5 النظافة - الحمامات والمسجد
			TOTAL	المجموع



SERIAL NO.

3 0 3 4

ADNOC DISTRIBUTION

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

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
VoyagrSilver1L	4.50	14.00	63.00
New Nissan Max	1.00	26.00	26.00

TOTAL 89.00

CASH PAYMENT 89.00

You were served by Operator 1
DATE 20/06/2012 19:49 T1 S3 01 5703

Thank you for Shopping..

