

Dr. Amman - 26/6

1

SERIAL NO.			
3	1	1	5

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

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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #													
168		Name		Number		Name		Number		Name		Number															
		Amman		5057		Natyagi																					
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 checked="" 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"/>	<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 checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input 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													
761		06		15		50		02		02		14:15		14:22													
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 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 checked="" type="checkbox"/>	

1. APPROACH 1. الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
1	1. Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run	هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصرها فقط في الجولة/المرّة الأولى	1
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input type="checkbox"/> ينطبق		
2	2. Were lights working and in good condition at the approach?	هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟	2
	YES <input type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق		
2	3. Were the lights working and in good condition at the forecourt area?	هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبئة الوقود؟	2
	YES <input type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق		
4	4. Was filling area / forecourt clean and tidy?	هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبّة؟	4
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input type="checkbox"/> ينطبق		
2	5. Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?	هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟	2
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input type="checkbox"/> ينطبق		

2. GREETINGS 2. التحية/ الترحيب:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	6. Was there any delay in approaching customers at the fuel pump	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟	5
	YES <input type="checkbox"/> نعم		
	NO <input checked="" type="checkbox"/> لا		
	N/A <input type="checkbox"/> ينطبق		
5	7. Did the staff approach the driver side of the vehicle?	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السائق؟	5
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc....	هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟ إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يُصَف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟	5
4	9. Did they request customers to quit smoking?	هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟	4
5	10. Did the staff thank you as you were leaving?	هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟	5

### 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

#### 3. مظهر وسلوك الموظفين:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	11. Was the filling staff presentable and well groomed?	هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً ومرتباً/أنيقاً؟	5
4	12. Was he able to communicate with customer?	هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	4
5	13. Was the attendant wearing visible nametag?	هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	5
6	14. Was staff courteous / friendly?	هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	6

### 4. SERVICE

#### 4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
2	15. Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)?	هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود)؟	2
6	16. Did he confirm and repeat amount and type of fuel?	هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟	6
6	17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs?	هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم؟	6
5	18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back)	هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي)؟	5
5	19. Were you charged the correct amount?	هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟	5
6	20. Were you given correct change?	هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟	6

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
21.	هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك أي عرض قائم/فعال) إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	21. Did he provide information about any promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require comment when marked 'Yes'

## 5. REST ROOMS

## 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
22a.	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	22a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?
22b.	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل ورق التواليت	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	22b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?
22c.	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	22c. 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)
23a.	هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	23a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'
23b.	هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	23b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'
23c.	هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	23c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'
23d.	هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	23d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'
23e.	هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	23e. Were toilets and urinals clean?
24a.	هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24a. Were doors clean? require comment when marked 'No'
24b.	هل كانت الحيطان نظيفة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24b. Were walls clean?
24c.	هل كان السقف نظيف؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24c. Were ceiling clean?
24d.	هل كانت المنافذ نظيفة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24d. Were vents clean?

Scores		Critical Areas		المجالات الأساسية		النقاط
	24e. Were floors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		
		NO <input type="checkbox"/>	لا			
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق			
	24f. Were baseboards clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	24f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟		
		NO <input type="checkbox"/>	لا			
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق			
	24g. Were grout clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	24g. هل كان البلاط نظيف؟		
		NO <input type="checkbox"/>	لا			
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق			
2	25a. Were trash containers clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟		
		NO <input type="checkbox"/>	لا			
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق			
2	25b. Were trash containers not overflowing?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	25b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟		
		NO <input type="checkbox"/>	لا			
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق			
2	26. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟		
		NO <input type="checkbox"/>	لا			
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق			
2	27. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		
		NO <input type="checkbox"/>	لا			
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق			
2	28. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'	YES <input type="checkbox"/>	نعم	28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		
		NO <input type="checkbox"/>	لا			
		N/A <input checked="" type="checkbox"/>	لا ينطبق			

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	التقييم:
			Approach	1 الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة
			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

# ADNOC Distribution

EMIRATES RD F/S 761

IND. AREA SHARJAH

## CASH RECEIPT

Date : 15-06-12 14:22 User : 0

Vehicle # : 0 Pump # : 7

PRODUCT	QUANTITY	PRICE	AMOUNT
E-PLUS	31.050	1.610	50.00

TOTAL : DHS 50.00

TID:100076110 Batch: 0

Signature: \_\_\_\_\_

THANK YOU FOR SHOPPING  
EMIRATES ROAD S/S - 761

SERIAL NO.

3 1 1 5

