

PROJECT : ELARA (C-Store - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

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

| SHOPPER CODE |  | DATA ENTRY |        | EDITING |        | CSA  |        | SR. # |
|--------------|--|------------|--------|---------|--------|------|--------|-------|
| 1067         |  | Name       | Number | Name    | Number | Name | Number |       |
|              |  |            |        | Adnan   | 5051   | -    |        |       |

| 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 type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 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 staff | Time In | Time out |
|---------|-------|------|--------------|------------|---------|----------|
| 0767    | 06    | 21   | 17.50        | 02         | 21:22   | 21:30    |

| 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 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 checked="" 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"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 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"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 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"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 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"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 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"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 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"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 3b. هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو فيها بعض التشققات؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح                                                                                      |
| 3      | 3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?                                                                              | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 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"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 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"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 4b. هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) مرتبة أي غير مكسدة (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?                                                                                                                            | هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق                                                                                             | 5      |
| 3      | 6. Were there any flies visible in the store or in the eating area?                                                                                                | هل كان هناك أي نوع من الحشرات الطائرة (الذباب) في المحل؟<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق                                                                      | 3      |
| 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' | 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<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 2      |
| 6      | 8. Was the expiry date mentioned on perishable food items (sandwiches, breads, cakes, salads etc...) within the validity period?                                   | هل كان تاريخ الانتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ...)<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                    | 6      |
| 2      | 9. Were tables and chairs well maintained and unbroken? require comment when marked 'No'                                                                           | هل كانت الطاولات والكراسي بحالة جيدة وغير مكسورة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق                                          | 2      |
| 2      | 10. Was the temperature reasonably comfortable? require comment when marked 'No'                                                                                   | هل كانت درجة الحرارة مناسبة/ مريحة بشكل معقول؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                                                                   | 2      |
| 2      | 11. Were door mats in good condition? require comment when marked 'No'                                                                                             | هل كانت ماسحات الأرضيات بحالة جيدة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق                                                        | 2      |
| 2      | 12. Were lights turned on at dusk or sunset and during bad weather?                                                                                                | هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجو الماطر؟<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق                                                             | 2      |
| 3      | 13. Were trash / Grease containers clean and dumpster Lids closed?                                                                                                 | هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون نظيفة وأغطية سلات القمامة مغلقة؟<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                                                                               | 3      |

## 2. GREETINGS

### 2. التحيات/ الترحيبات:

| Scores | Critical Areas                                                | المجالات الأساسية                                                                                                                                                   | النقاط |
|--------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 6      | 14. Were you greeted with a smile when you entered the store? | هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                    | 6      |
| 3      | 15. Did they request customers to quit smoking?               | هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق       | 3      |
| 6      | 16. Did he thank you as you were leaving?                     | هل قام الموظف/ الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br><i>Did NOT SAY THANK YOU (57)</i> | 6      |

### 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 17. هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ بكامل أناقتهم؟ 5 |
| 4      | 18. Was he / she able to communicate to customer?                            | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 18. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ 4         |
| 3      | 19. Was the staff wearing visible nametag?<br><u>COULD NOT READ NAME</u> (7) | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 19. هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟ 3  |
| 5      | 20. Was staff courteous / friendly?                                          | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 20. هل كان الموظف لبقين وودودين/لطفاء؟ 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 21. هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 3                                |
| 6      | 22. Did the staff scan all the purchased items? require comment when marked 'No'                        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                          | 22. هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 6                                  |
| 4      | 23. Did the staff place food and nonfood item in a separate carry bags?                                 | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 23. هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟ 4                                 |
| 5      | 24. Were you charged the correct amount? require comment when marked 'No'                               | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                          | 24. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 5                                                |
| 6      | 25. Were you offered a receipt voluntarily?                                                             | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                          | 25. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟ 6                                                                                |
| 5      | 26. Were you given the correct change? 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 | 26. هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 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 2 2 0

ADNOC DISTRIBUTION  
AL DHAID S/S-767  
DHAID AREA  
SHARJAH

| DESCRIPTION    | QTY  | PRICE | TOTAL  |
|----------------|------|-------|--------|
| Red Bull       | 2.00 | 7.00  | 14.00  |
| Alpenliebe Ro1 | 2.00 | 1.75  | 3.50   |
| TOTAL          |      |       | 17.50  |
| CASH PAYMENT   |      |       | 50.00  |
| CHANGE         |      |       | 32.50- |

You were served by Operator 1  
DATE 21/06/2012 21:29 T1 S3 01 329

Thanks for Shopping .....

