

SERIAL NO.

3 2 4 7

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

 إمارات Emarat /  إيكو/إينوك Eppco / Enoc /  أدنوك Adnoc

SHOPPER CODE	DATA ENTRY		EDITING		CSA		SR. #
	Name	Number	Name	Number	Name	Number	
8	Basma	3404	Basma	3404	No name badge		

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 checked="" 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"/>

SITE ID	Month	Date	Amount (Dhs)	# of staff	Time In	Time out
0769	02	24	25	03	9:44	9:54

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 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 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 NO <input type="checkbox"/> لا	1 هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والباب ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟
3	2a. Were doors and windows free of <u>fingerprints</u> ?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	2a هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟
	2b. Were doors and windows free of <u>smudges, spots and streaks</u> ?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	2b هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من اللطخ، البقع والخطوط؟
	2c. Were doors and windows <u>clean without a hazy film</u> (condensation due to climate or temperature may be present)	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم 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 <u>faded</u> ?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا	3a هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو غير واضحة، باهتة وقديمة؟
	3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board <u>orn</u> ? requires comment when marked 'Yes'	YES <input type="checkbox"/> نعم 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
	3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board <u>smudged</u> ?	YES <input type="checkbox"/> نعم 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 <u>clean</u> ? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم 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
	4b. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers <u>neat and well stacked</u> ? (Should be uncluttered and without excessive amounts of products)	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	4b هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) مرتبة أي غير مكثسة (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"/>	لا <input checked="" type="checkbox"/>	هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟
		NO <input checked="" type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق <input type="checkbox"/>	
3	6. Were there any flies visible in the store or in the eating area?	YES <input type="checkbox"/>	لا <input checked="" type="checkbox"/>	هل كان هناك أي نوع من الحشرات الطائرة (الذباب) في المحل؟
		NO <input checked="" type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق <input type="checkbox"/>	
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"/>	لا <input type="checkbox"/>	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
		NO <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	
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"/>	لا <input type="checkbox"/>	هل كان تاريخ الانتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ...)
		NO <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	
2	9. Were tables and chairs well maintained and unbroken? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	هل كانت الطاولات والكراسي بحالة جيدة وغير مكسورة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
		NO <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق <input type="checkbox"/>	
2	10. Was the temperature reasonably comfortable? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	هل كانت درجة الحرارة مناسبة/ مريحة بشكل معقول؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
		NO <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	
2	11. Were door mats in good condition? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	هل كانت ماسحات الأرضيات بحالة جيدة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
		NO <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق <input type="checkbox"/>	
2	12. Were lights turned on at dusk or sunset and during bad weather?	YES <input type="checkbox"/>	لا <input checked="" type="checkbox"/>	هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجو الماطر؟
		NO <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	
		N/A <input checked="" type="checkbox"/>	لا ينطبق <input type="checkbox"/>	
3	13. Were trash / Grease containers clean and dumpster Lids closed?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون نظيفة وأغطية سلات القمامة مغلقة؟
		NO <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	

## 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 <input checked="" type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟
		NO <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	
3	15. Did they request customers to quit smoking?	YES <input type="checkbox"/>	لا <input checked="" type="checkbox"/>	هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟
		NO <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	
		N/A <input checked="" type="checkbox"/>	لا ينطبق <input type="checkbox"/>	
6	16. Did he thank you as you were leaving?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	هل قام الموظف/الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟
		NO <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	

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	هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ يكامل أناقتهم؟	5
		NO <input type="checkbox"/>	لا		
4	18. Was he / she able to communicate to customer?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	4
		NO <input type="checkbox"/>	لا		
3	19. Was the staff wearing visible nametag?	YES <input type="checkbox"/>	نعم	هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟	3
		NO <input checked="" type="checkbox"/>	لا		
5	20. Was staff courteous / friendly?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كان الموظف لبقين وودودين/لطفاء؟	5
		NO <input type="checkbox"/>	لا		

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	هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟	3
		NO <input type="checkbox"/>	لا	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
6	22. Did the staff scan all the purchased items? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟	6
		NO <input type="checkbox"/>	لا	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
4	23. Did the staff place food and nonfood item in a separate carry bags?	YES <input type="checkbox"/>	نعم	هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟	4
		NO <input type="checkbox"/>	لا		
		N/A <input checked="" type="checkbox"/>	لا ينطبق		
5	24. Were you charged the correct amount? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟	5
		NO <input type="checkbox"/>	لا	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
6	25. Were you offered a receipt voluntarily?	YES <input type="checkbox"/>	نعم	هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟	6
		NO <input checked="" type="checkbox"/>	لا		
5	26. Were you given the correct change? require comment when marked 'No'	YES <input type="checkbox"/>	نعم	هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟	5
		NO <input type="checkbox"/>	لا	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
		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:
			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	4	7
--	---	---	---	---

ADNOC DISTRIBUTION  
AL SHAHABA S/S-769  
SHAHABA AREA  
SHARJAH

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
ETISALAT_25	1,00	25.00	25.00
TOTAL			25.00
CASH PAYMENT			25.00

**\*\* COPY \*\***

You were served by Operator 1  
DATE 24/02/2012 09:54 11 S2 01 7683

Thanks for Shopping .....