

SERIAL NO.

3 2 6 3

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #
159		Name	Number	Name	Number	Name	Number							
		Sara	9001	Sara	9001	Abdul	4771							
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 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"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
SITE ID	Month	Date	Amount (Dhs)	# of vehicles	# of staff	Time In	Time out							
0768	06	26	8100	03	02	10:25	10:57							
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 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقتراب والنظافة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
1	Was there proper sign to the Lube changing bay?	هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	1
3	Was the lube changing area clean and organized?	هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبطة؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	3
4	Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ?	هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقوعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟ YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	4
2	Were the waiting area and table clean?	هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	2
2	Was the television in the waiting room working?	هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	2
6	Was the board displaying complimentary services neat and clean?	هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟ YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	6

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	Was there any delay in approaching customers?	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقديم الموظف نحو الزبائن؟ YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا	3
5	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	هل تم الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح)؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	5
5	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....	إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالفروور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟	5

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?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	9. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟
5	10. When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different grades of oil, filters and their relative benefits?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائدها؟
4	11. Did he offer the waiting area to you?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟
4	12. Did the staff thank you as you were leaving?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟

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?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	13. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟
3	14. Was the attendant wearing visible nametag?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟
3	15. Was he able to communicate with customer?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	15. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟
4	16. Was staff courteous / friendly?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	16. هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟

4. SERVICE

4. الخدمة:

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

النقاط		المجالات الأساسية		Critical Areas		Scores	
3	24.	هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	24.	Did he request you to start engine and leave it running for one and a half minutes?	3
3	25.	هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيداً في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	25.	Did the attendant ensure that the carter bolt is tightened and there are no leaks?	3
	26.	هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية:			26.	Did attendant carry out the following complimentary checks:	
	31a.	إضافة ماء للبطارية	نعم <input type="checkbox"/> لا <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق <input checked="" type="checkbox"/>	YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> N/A <input checked="" type="checkbox"/>	31a.	Battery Water top up	
	31b.	إضافة ماء للمبرد/coolant	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	31b.	Coolant Water top up	
	31c.	إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)	نعم <input type="checkbox"/> لا <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق <input checked="" type="checkbox"/>	YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> N/A <input checked="" type="checkbox"/>	31c.	Auto Transmission Fluid top up	
	31d.	إضافة زيت الفرامل	نعم <input type="checkbox"/> لا <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق <input checked="" type="checkbox"/>	YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> N/A <input checked="" type="checkbox"/>	31d.	Brake Fluid top up	
	31e.	إضافة زيت للجير/ التروس	نعم <input type="checkbox"/> لا <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق <input checked="" type="checkbox"/>	YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> N/A <input checked="" type="checkbox"/>	31e.	Gear Oil top up	
	31f.	تنظيف فلتر الهواء	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	31f.	Air filter cleaning	
	31g.	إضافة ماء لمساحات الزجاج	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	31g.	Wiper Water top up	
	31h.	تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	31h.	Clean engine using air gun	
3	27.	هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	27.	Were any of your questions related to lube change answered?	3
3	28.	هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟	نعم <input type="checkbox"/> لا <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق <input checked="" type="checkbox"/>	YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> N/A <input checked="" type="checkbox"/>	28.	Did the staff place the mileage sticker in the car ?	3
4	29.	هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input checked="" type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input checked="" type="checkbox"/>	29.	Were you offered a receipt voluntarily?	4

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

النقاط		المجالات الأساسية		Critical Areas		Scores	
3	30a.	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	30a.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap?	3

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
	30b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> ؟	30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
	30c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليدين الآلية)	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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
	31a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	31a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
3	31b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	31b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
	31c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح <u>لا يوجد مجففات ايدي</u>	31c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق
	31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	31d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
	31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	31e. Were toilets and urinals clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
2	32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	32a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
	32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟	32b. Were walls clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
	32c. هل كان السقف نظيف؟	32c. Were ceiling clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
	32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	32d. Were vents clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
	32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	32e. Were floors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
	32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	32f. Were baseboards clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
	32g. هل كان البلاط نظيف؟	32g. Were grout clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق

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

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

التقييم:	Evaluation:	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	%
1	Approach and Cleanliness			
2	Greetings and Initial Checks			
3	Appearance and Behavior of Staff			
4	Service			
5	Cleanliness - Restroom and Mosque			
	TOTAL			

ALMO DISTRIBUTION

ALMO S/S - 708
 101 P. 2009514, Mujaiah

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
10/10/12 101 P	1.00	63.00	63.00
10/10/12 101 P	1.00	18.00	18.00
TOTAL			81.00
GRAND TOTAL			81.00

You are advised by Operator 1
 DATE 26/07/12 10:57 T1 S2 01 3677
 Please pay attention

