18-12man 5-12

SERIAL NO.

3 3 6 0

Pan Arab Research Center

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

A ادنوك 💢 Emarat / ايكو/إنوك Eppco / Enoc / الكوكرانوك A	Emarat إمارات		Eppco / Enoc إبكو/إنوك		ادنوك	Adno
--	---------------	--	------------------------	--	-------	------

SHOPPER CO	DE	DATA ENTR	PΥ		EDITING			CS	SA.			SR. #
SHOPPER CO	Name		Number	Name	Nun	nber	Name		N	umber	,	
2049	1 1344111						HELLAL					
Gender	Height		Spectacles Yes No		Mustache res No In	dian F	Pakistani Filip		Grou			
	<u> M S</u>] ☑ □		Tes No					ן []			
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain		Umm Al Quwain	Ajmaı	n	Ras Al Khaimah		Fujairah
				X							1_	
SITE	ID	Month	Date	Amo	ount (Dhs)	# of	vehicles	# of s	taff	Time	ln	Time out
7	71	06	20	4	- 5	(02	0	2	18:3	22	18:33
07:	00- 10:01	- 13:01- 17:	01- 20:01-		Saturday 5	Sunday	Monday	Tuesday	Wedn	esday TI	nursda	y Friday
	:00 13:00	17:00 20	:00 24:00	DAY OF VISIT					Σ	3		

APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

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

2. GREETINGS

2. التحية/ الترحيب:

Sc	ores	Critical Areas		 	المجالات الأساسية	اط	النق
5	6.	Was there any delay in approaching customers at the fuel pump	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟	.6	5
5	7.	Did the staff approach the driver side of the vehicle?	YES NO	نعم لا	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السانق؟	.7	5

+

2 + Scores **Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط Were you greeted in a friendly manner 8. YES 🛛 هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب 8. (pleasant feeling)? NO 🔲 إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان If no, please describe behavior: Was it 5 arrogant, without any expression, normal يتَّصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، YES [نعم 9. Did they request customers to quit 4 هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن NO Y .9 smoking? N/A YES 🛛 10. Did the staff thank you as you were 5 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر NO ¥ leaving? 5 N/A 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF 3. مظهر وسلوك الموظفين: **Scores Critical Areas** المجالات الأساسية 11. Was the filling staff presentable and well YES 🔀 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لانقاً نعم 5 NO ¥ و مر تباً/أنيقاً؟ YES 🛛 نعم 12. Was he able to communicate with 12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع 4 NO П ¥ customer? N/A 13. Was the attendant wearing visible YES X 5 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها nametag? 5 № П ¥ اسمه بوضوح؟ YES 🔼 نعم 6 14. Was staff courteous / friendly? 14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟ NO 4. SERVICE 4. الخدمة: Scores Critical Areas المجالات الأساسية النقاط YES [15. Did he follow the instructions on the هل اثبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ 2 NO Rahal (Fuel Card)? N/A 🔀 16. Did he confirm and repeat amount and 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر ذلك على مسامعك؟ YES 🔀 6 type of fuel? NO 🗌 ¥ 17. Did he fuel as per customer's instructions 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون -YES 🛛 نعم 6 - Dhs? NO ¥ 18. Did he offer to clean windscreen YES X نعم 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ 5 voluntarily? (front & back) NO П ¥ YES X نعم 5 19. Were you charged the correct amount? 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحا؟ NO 🔲 ¥ YES 🔀 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ 6 20. Were you given correct change? NO ¥ 6

2

+

N/A

		3		+			
Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
	21.	Did he provide information about any	YES		نعم	. هلَ قَدم لَك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك	.21
		promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require	NO		¥	أي عُرض قَائم/فعال) انت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	اذا ک
		comment when marked 'Yes'	N/A	X	لا ينطبق	المراجب عم يرجى الوصيح	

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	عدل. هل كانت مجهزة ومثل الصابون؟ مثل الصابون؟ مثل المناشف الورقية على مثل المناشف الورقية غير المناشف الورقية غير المناشف الورقية غير المناشف الورقية غير المناشف الورقية على المناسل البد الألية) عدل. هل كانت المرايا ند إذا كانت المرايا ند إذا كانت الإجابة الكنت الوجابة الكنت الكنت الوجابة الكنت الحيطان الكنت الحيابة الكنت الكنت الحيابة الكنت الك
		Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap ?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطيق	22. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟	а
3	22b.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	22. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت	عدد. هل كانت مجهزة بجميع الأولي الصابون؟ عدد مثل الصابون؟ مثل وورق التواليت مثل وورق التوالية؟ مثل المناشف الورقية؟ اليد الآلية) اليد الآلية) إذا كانت المخاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" ير كانت الإجابة "لا" ير أذا كانت الإجابة "لا" ير أذا كانت الإجابة "لا" ير أدا كانت الإجابة الإلى نظيفة؟
	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)	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	(المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات	
	23a	. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	23. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	а
	23b	. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A			23. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	b
3	23c	. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES			23. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	23d	I. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A			23. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	Bd
	236	. Were toilets and urinals clean?	YES	X		2. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	ŀ
2	24a	a. Were doors clean?require comment when marked 'No'	YES NO N/A			2. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	la 2
	241	o. Were walls clean?	YES NO N/A	È	نعم [لا [لاينطبق [4b
	240	c. Were ceiling clean?	YES NO N/A		نعم [لا [لاينطبق [•	4c
	240	d. Were vents clean?	YES NO N/A	Ē	نعم [لا [لاينطيق [,	مثل وورق التواليت مثل وورق التواليت مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير البد الألية) (المناشف الورقية غير الإجابة "لا كانت المكانت الإجابة "لا كانت الحيطان نظيف كانت الحيطان نظيان كانت الحيطان نظيان كانت الحيطان كلين كلين كلين الحيطان كلين الحيطان كلين كلين كلين كلين كلين

9	cores					_+					
3	Т	-	Critical Areas						المجالات الأساسية		قاط
l	24	e. Were floors clea			YES		نعم [كانت الأرضيات نظيفة؟	241. هل ک	еΤ
		require commen	nt when marked 'l	No'	NO		צ	ىيح	نت الإجَابة "لا" يرجى التوض	إذا كا	
	<u> </u>				N/A		لا ينطبق				.
ı I	24	5 1A/			YES	X	نعم				\dashv
	241	f. Were baseboard	ds clean?		NO		K	نظيفة؟	نانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة	.24 هل ک	f
					N/A		لا ينطبق				
	240	g. Were grout clear	-0		YES	X	نعم	-			7
	240	g. Were grout clear	n?		NO		¥		كان البلاط نظيف؟	24g. هل	
-					N/A	<u>Ц</u>	لا ينطبق			_	
	252	a. Were trash conta	aimana ala O		YES		نعم				\top
	200	a. Were trasm come	ainers clean?		NO	\sqcup	¥		كانت حاويات القمامة نظيفة؟	25a. هل	
2					N/A	빌	لا ينطبق				
	25h	Were troch		, -	YES	M	نعم				2
	200	. Were trash conta	liners not overflo	wing?	NO		¥	?غَـ	كانت حاويات القمامة غير فائخ	25b. هل	
\dashv					N/A		لا ينطبق				
2	26.	Was the restroon	n smelling clean .	& fresh	YES	X	نعم	.1	P		+
۷		(without any offer	sive odor)?	w 110311	NO		*	له (بدون آي	 هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟ 		2
+				·-	N/A		لا ينطبق		ه دریهه دي العصم).	راند	
	27.	Were all the facili	ties inside the re	stroom in	YES	Z	نعم	م تعمل بشكل	كانت جميع التجهيزات في الحما	27. هل د	\vdash
2		good working con require comment	idition?	_,	<u></u>		. cti wan ca an	جيد؟			
-			when marked M	0.		_			الإجابة "لا" يرجى التوضيح	إذا كانت	2
+					N/A	Ц	لا ينطبق				
	28.	Was the Mosque	premises clean?		YES		نعم	(5)?	كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف	28. هل	
2		require comment	o,	NO		¥	ضيح	كَانَت الْإجابة "لا" يرجى التو	إذا	2	
			<u> </u>		N/A	X	لا ينطبق				-
											_
:01	mme	ents:							لاحظات:	نعليق/ الما	<u>기</u>
		FOR OFFIC	CE USE ONLY					فقط	لاستخدام المكتب		
01	\neg	النقاط المسجلة	الحد الأعلى للنقاط	T							
%		ACTUAL SCORE MAXIMUM Ev			valuation:				لتقييم:		
_	T			Approa	ch				ب من/ التقدم نحو المحطة		
				·		Initi	al Checl	(8	ب من/ اللعدم لكو المعلقة ب و التشييكات الأولية		1
							ehavior				2
	$\neg \uparrow$			Service		iu D	CHAVIO	oi oiait	وسلوك الموظفين		3
			l .	1 octaine					1	الاخدمة	1

4

TOTAL

Cleanliness - Restroom and Mosque

+

النظافة - الحمامات والمسجد

SERIAL NO. 3 3 6

ADNOC DISTRIBUTION

AT HIRGAR 5/5-771

HIRGAR AREA SHARJAH TEL 06:5728563

CASH RECEIPT

Date 76 86 1/7 12:333 User: 0

Vehicle 14 40774 PARE AMUNI

E-PLUS 27.948 1.618 45.80

TOTAL: DHS 45.80

TiD:10007/1908 Patch: 0

Signature:

THANK YOU FOR SHOPPING AL HIRCAB S/S-771 -

