

SERIAL NO.

3 4 9 2

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

☐ إمارات Emarat / ☐ إينكو/إينوك Eppco / Enoc / ☒ أدنوك Adnoc

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #													
2027		Name		Number		Name		Number		Name		Number															
										Customer Has		Access															
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 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
EMIRATE		Western Region		Abu Dhabi		Dubai		Sharjah		Ajman		Ras Al Khaimah		Fujairah													
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>													
SITE ID		Month		Date		Amount (Dhs)		# of vehicles		# of staff		Time In		Time out													
856		09		29		44		06		02		8:50		08:58													
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 checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input 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	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	1
2	2. Were lights working and in good condition at the approach?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق	2
2	3. Were the lights working and in good condition at the forecourt area?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق	2
4	4. Was filling area / forecourt clean and tidy?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	4
2	5. Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	2

2. GREETINGS

2. التحيّة/ الترحيب:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	6. Was there any delay in approaching customers at the fuel pump	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	5
5	7. Did the staff approach the driver side of the vehicle?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	5

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

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر وسلوك الموظفين:

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

4. SERVICE

4. الخدمة:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
2	15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟	15. Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)?	2
6	16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟	16. Did he confirm and repeat amount and type of fuel?	6
6	17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم ؟	17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs?	6
5	18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي) ؟	18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back)	5
5	19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟	19. Were you charged the correct amount?	5
6	20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟	20. Were you given correct change?	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
3	22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟ 22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> 22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	22a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ? 22b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ? 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)
3	23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 23e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق 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. Were mirrors clean? require comment when marked 'No' 23c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No' 23d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No' 23e. Were toilets and urinals clean?
2	24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟ 24c. هل كان السقف نظيف؟ 24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق 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. Were walls clean? 24c. Were ceiling clean? 24d. Were vents clean?

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

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

التقييم:	Evaluation:	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	%
1	الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة			
2	الترحيب والتشيكات الأولية			
3	مظهر وسلوك الموظفين			
4	الخدمة			
5	النظافة - الحمامات والمسجد			
	TOTAL			
	المجموع			

ADNOC Distribution

Al Shoaib F/S - 856

AL AIN TEL: 03-7323424

CREDIT PURCHASE

Date : 29-09-12 08:58

User : 0754

SERIAL NO.			
	3	4	9 2

12/13 - *** **** 1432

Exp: 02/17

AUTH CODE : 003642

Vehicle # : 0

PRODUCT	QUANTITY	PRICE	AMOUNT
PDS Sale			44.00

TOTAL : DHS 44.00

AuthCode=003642 HsgN:7886 Resp:12 HT:00

F10:1000856200 Batch:637 TTC:6521 CTC:1702

Signature: _____

THANK YOU FOR SHOPPING
Al Shoaib F/S - 856

