

D

SERIAL NO.

3 5 6 5

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

☐ إمارات Emirat / ☐ Eppco / Enoc / ☒ Adnok

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #
		Name	Number	Name	Number	Name	Number							
123		Sasa	9001	Sasa	9001	Krestan	9929							

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:
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒

SITE ID		Month		Date		Amount (Dhs)		# of staff		Time In		Time out	
0	7	8	5	0	6	2	6	25	00	0	2	12:30	12:35

TIME OF VISIT	DAY OF VISIT					DAY OF VISIT						
	07:00-10:00	10:01-13:00	13:01-17:00	17:01-20:00	20:01-24:00	Saturday	Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday
☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

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 ☒ نعم NO ☐ لا	1. هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والباب ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟
3	2a. Were doors and windows free of fingerprints?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	2a. هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟
3	2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?	YES ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ 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 ☐ نعم NO ☒ 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 ☐ نعم NO ☒ لا	3b. هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو فيها بعض التشققات؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح
2	3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?	YES ☐ نعم NO ☒ 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 ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ لا	4b. هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) مرتبة أي غير مكدسة (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؟ YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ 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؟ YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ 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) YES ☒ نعم NO ☐ لا إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
6	8. Was the expiry date mentioned on perishable food items (sandwiches, breads, cakes, salads etc...) within the validity period?	هل كان تاريخ الإنتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ...) YES ☒ نعم NO ☐ 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؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح N/A ☐ ينطبق	2
2	10. Was the temperature reasonably comfortable? require comment when marked 'No'	هل كانت درجة الحرارة مناسبة/ مريحة بشكل معقول؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
2	11. Were door mats in good condition? require comment when marked 'No'	هل كانت ماسحات الأرضيات بحالة جيدة؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح N/A ☐ 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؟ YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ ينطبق	2
3	13. Were trash / Grease containers clean and dumpster Lids closed?	هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون نظيفة وأغطية سلات القمامة مغلقة؟ YES ☒ نعم NO ☐ 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؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا	6
3	15. Did they request customers to quit smoking?	هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟ YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ ينطبق	3
6	16. Did he thank you as you were leaving?	هل قام الموظف/ الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا	6

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
5	17. هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ بكامل أناقتهم؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	5
4	18. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	4
3	19. هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	3
5	20. هل كان الموظف ليقين وودودين/لطفاء؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	5

4. SERVICE

4. الخدمة:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	21. هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	3
6	22. هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا	6
4	23. هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	4
5	24. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا	5
6	25. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	6
5	26. هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	5

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

ADNOC DISTRIBUTION
AL AQQA S/S -785
AL AQQA AREA-FUJAIRAH
NORTHERN EMIRATES

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 26/06/2012 12:35 T1 S2 01 4950

THANKS FOR SHOPPING.

