POIECT .	FLADA	(FORECOURT- FINAL	2012)
'KUJECI :	ELAKA	(LOKECOOK I – I TIAVE	. ~~~,

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

								E إمارات [	mara	ك 🔲 🕽	ا إبكو/إنوا	Eppco /	Enoc / D	Adno ادنوك 🛚
SHOPPER C	ODE		DATA E	NTRY	,	$\Box$	E	DITING				CSA		SR. #
0,1011211		Name			Number	N	ame	N	umber	Name		<u> </u>	Number	
130		Sar	0		acol	1	70 Ca	1 9	00	cant	read	the e	rannel-	
Gender		ight	Built T M		pectacles Yes No	Be Yes		Mustache es No	Indian	Pakistani Fil		nic Grou pat. Arab		
M F I		s ]					☑ [		凶					
EMIRATE		stern gion	Abu Dhab		Dubai	s	harjah	Al A	in	Umm Al Quwain	Ajr	nan	Ras Al Khaimah	Fujairah
		]							]				Ø	
SiT	E ID		Month	Ŧ	Date		Amo	unt (Dhs)	# (	of vehicles	# o	f staff	Time In	Time out
08	2	3	06	,	0 6	<u> </u>	50	00	(	2	0	) 2	17:00	
0	7:00-	10:01	- 13:01-	17:0	1- 20:01			Saturday	Sunda	y Monday	Tuesda	ay Wed	nesday Thur	sday Friday
	0:00	13:00		20:0		,   -	AY OF VISIT					Ī		

### 1. APPROACH

## 1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

Sco		Critical Areas		 	المجالات الأساسية	اط	النة
	1.	Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run	YES NO N/A	نعم لا لا ينطيق	هل كانت اللوحة مرنية 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 N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت الأضواء تعمل و هي 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 التعبنة/ 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 بنطبق	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 ينطيق	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	図	نعم لا	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السائق؟	.7	5

1

2 **Scores** Critical Areas المجالات الأساسية النقاط Were you greeted in a friendly manner YES هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب .8 (pleasant feeling)? NO  $\boxtimes$ If no, please describe behavior: Was it 5 إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان arrogant, without any expression, normal يتصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، YES 🔲 Did they request customers to quit 4 هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن smoking? NO ¥ .9 4 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** المحالات الأساسية النقاط 11. Was the filling staff presentable and well YES 🔀 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لانقا 5 نعم groomed? NO و مر تبأ/أنبقاً؟ YES 🛛 12. Was he able to communicate with 4 12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع NO customer? N/A 13. Was the attendant wearing visible YES 🛛 5 13 ِ هِل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها nametag? NO П YES 🛛 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 2 15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة NO Rahal (Fuel Card)? رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ N/A M 16. Did he confirm and repeat amount and YES 🛛 6 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر type of fuel? ذلك على مسامعك؟ NO 17. Did he fuel as per customer's instructions YES 🛛 نعم 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون -6 NO 18. Did he offer to clean windscreen YES 🔀 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء 5 نعم voluntarily? (front & back) NO ¥ نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ YES 🔀 5 19. Were you charged the correct amount? 5 | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ NO П ¥ YES 🔲 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل 20. Were you given correct change? NO X N/A

2

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | المجالات الأساسية | المجالات الأساسية | كالمناسية | ك

### 5. REST ROOMS

+

# 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sco	res	Critical Areas		 	ل المجالات الأساسية	النقاد
	22a. \	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <b>soap</b> ?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	
3	22b.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	22t. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <b>وورق التواليت</b>	3
22		Were they adequately stocked with all necessary supplies such as paper towels? (paper towels are not required where fully operational hand dryers exist)	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	.220 هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات البد الألية)	
		Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	32s. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	23b.	Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	23l. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	0
3	23c.	Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	VE0	نعم لا لا ينطبق	23. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	c 3
	23d.	Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	 	23. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	d
	23e	. Were toilets and urinals clean?	YES NO N/A		23. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	
2	24a	. Were doors clean?require comment when marked 'No'	YES NO N/A	نعم   لا لا ينطبق	24. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	a 2
	24b	. Were walls clean?	YES NO N/A	لا [ لاينطبق [	24. هل كانت الحيطان نظيفة؟	-b
	240	:. Were ceiling clean?	YES NO N/A	نعم [ لا [ لاينطبق [	24. هل كان السقف نظيف؟	lc
	240	I. Were vents clean?	YES NO N/A	نعم [ لا [ لاينطبق [	24. هل كانت المنافذ نظيفة؟	łd

Score	es		Critical Areas					·	المجالات الأساسية		اط
24		Were floors clea		No'	YES		نعم لا	ميح	رضيات نظيفة؟ عابة "لا" يرجى التوض	2. هل كانت الأ اذا كانت الإ	
_					N/A		لا ينطبق				
	4.5	104			YES	X	نعم				
22	<del>4</del> T.	Were baseboard	is clean?		NO		¥	: نظيفة؟	ار الحائط/ لوح القاعدة	2. هل كانت ازر	4f
		<del> </del>	<del></del>	<del></del>	N/A YES		لا ينطبق نعم	<del> </del>	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
24	4g.	Were grout clear	1?		NO		<del>د</del> م لا		رط نظیف؟	24. هل كان البلا	la
+					N/A		لا ينطبق			. 0 0 .2	9
25	ба. \	Were trash conta	iners clean?		YES		نعم				-
		TO THE STATE OF THE	inters clean?		NO N/A	H	لا لا ينطبق		اويات القمامة نظيفة؟	25. هل كانت ح	a
		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			YES	=	<u>۔ ۔۔۔</u> نعم	<del></del>			-
25	b. V	Were trash conta	iners not overflow	wing?	NO	X	, 3	بنة؟	اويات القمامة غير فائخ	25. هل کانت د	h
<u> </u>			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		N/A		لا ينطبق		. 1	<u> </u>	_
26.	. v	Vas the restroom	smelling clean a	& fresh	YES		نعم	بالأندون أي	حة الحمام نظيفة ومنعش		6
	()	without any offen	sive odor)?		NO N/A		لا لا ينطبق	(106)	في الحمام)؟ و الحمام كرر	اے. هل خالف راء رائحة كريهة	0
27.	. V	Vere all the facilit	ies inside the res	troom in			نعم	<u>م م</u> ام تعمل بشكل	<u>رَمُ الحَمَامُ كُرِرِ</u> يع النجهيزات في الحَمَا	<u>ے درے را دُح</u> 2 ھل کانت جو	5
	g	ood working con	dition?		NO		<b>4</b>			جيّد؟	
	_	equire comment	when marked No	oʻ	N/A		" لا ينطبق		"لا" يرجى التوضيح	ا كانت الإجابة	الز
20				<del></del>	YES		، پـــبر نعم	9/4)			_
28.	re	Vas the Mosque pequire comment v	oremises clean? when marked 'No	n'	NO		نعم لا	ب (ة)؟ ضيح	ى أو قاعة المسجد نظيف لإجابة "لا" يرجى التو	28. هل کان مبنہ ۱۱ کانت ا	
							ء لا ينطبو				
	_										1
omm	ien	ts:									
	_								:	يق/ الملاحظات	التعا
									<del>-</del>		
<u>-</u> -											
		FOR OFFIC	E USE ONLY	~======================================			***************************************	- فقط	لاستخدام المكتب		
6	Τ	النقاط المسجلة	الحد الأعلى للنقاط	F							
	A	CTUAL SCORE	MAXIMUM	Evalua							اتقيا
	+			Approa				-	التقدم نحو المحطة	1	,
	1						al Check			الترحيب والتش	
	$\vdash$			Service		iia B	ehavior	or Staff	الموظفين	مظهر وسلوك	
	+						oom and			الخدمة	4

4

TOTAL

+

ADNOC DISTIDUTION  AL HOIL F/S 023 - RAN  ARARAM TEL: 07-243305  CASH RECEIPT  Date: 06-06-12 17:13 User:  Vehicle 1 1324 Pump 1: 1  PRODUCT QUANTITY PRICE AMOUNT  ULG-95 29.060 1:720 50.00  TOTAL: DHS 50.00  TID:1000023100 Batch: 0  Signature:	7 7 7 7 7 7	17 12 17 17	1	
AL HAIL F/S 823 - RAN KHARAM TEL: 87-2443495  CASH RECEIPT Date: 86-86-12 17:13 User:  Vehicle 8: 13244 Pump 8: A PRODUCT QUANTITY PRICE AMOUNT  ULG-95 29.860 1:728 58.80  TOTAL: DHS 58.80  TID:1888823188 Batch: 8  Signature:				2.4
AL HAIL F/S 823 - RAN KHARAM TEL: 87-2443495  CASH RECEIPT Date: 86-86-12 17:13 User:  Vehicle 8: 13244 Pump 8: A PRODUCT QUANTITY PRICE AMOUNT  ULG-95 29.860 1:728 58.80  TOTAL: DHS 58.80  TID:1888823188 Batch: 8  Signature:			100	
AL HAIL F/S 823 - RAN KHARAM TEL: 87-2443495  CASH RECEIPT Date: 86-86-12 17:13 User:  Vehicle 8: 13244 Pump 8: A PRODUCT QUANTITY PRICE AMOUNT  ULG-95 29.860 1:728 58.80  TOTAL: DHS 58.80  TID:1888823188 Batch: 8  Signature:	The state	included:	1	(#1 = =
AL HOLLE/S 823 - RANK KHARAN TEL: 87-2443495  CASH: RECEIPT Date: 86-86-12 17:13 User:  Vehicle 8: 13244 PUMP 8: A  PRODUCT QUANTITY PRICE BANDUNT  ULG-95 29.860 1:728 58.80  TOTAL: DHS 58.80  TID:1889823188 Batch: 8  Signature:				
AL HOLLE/S 823 - RAN KHARAN TEL: 87-2443495  CASH: RECEIPT Date: 86-86-12 17:13 User:  Vehicle 8: 13244 PUMP 8: A  PRODUCT QUANTITY PRICE BAGUNT  ULG-95 29.868 1:728 58.88  TOTAL: DHS 58.88  TID:1888823188 Batch: 8  Signature:	. = ONN	NC Nict	Pikii+i	A
### CASH: RECEIPT  Date: 86-86-12 17:13	וועת 🌣 🎨	ハウ・カナンド	'L'INAFT	UII≉∵`
### CASH: RECEIPT  Date: 86-86-12 17:13	4	AI HATI E/C	000 - DAW - 1	
CASH: RECEIPT Date: 86-86-12 17:13				52.
Date: 86-66-12 17:13 User:  Vehicle 8: 13244 Pump 8: 4  PRODUCT: QUANTITY PRICE: AMOUNT  ULG-95 29.860 1:728 58.80  TOTAL: DHS 50.00  TID:1888823188 Batch: 0		WHENM IFT: 84	-2443495	4
Date: 86-66-12 17:13 User:  Vehicle 8: 13244 Pump 8: 4  PRODUCT: QUANTITY PRICE: AMOUNT  ULG-95 29.860 1:728 58.80  TOTAL: DHS 50.00  TID:1888823188 Batch: 0			14 % S C S C S C S C S C S C S C S C S C S	
Date: 86-66-12 17:13 User:  Vehicle 8: 13244 Pump 8: 4  PRODUCT: QUANTITY PRICE: AMOUNT  ULG-95 29.860 1:728 58.80  TOTAL: DHS 50.00  TID:1888823188 Batch: 0	aram a a a a a a	CASH RE	CETPT	S
Vehicle 1: 13244       Pump 8: 1         PRODUCT       QUANTITY       PRICE       BMOUNT         ULG-95       29.868       1:728       58.88         TOTAL : DHS 50.00         TID:1889923188       Batch: 0    Signature:			·	
PRODUCT. QUANTITY PRICE AMOUNT ULG-95 29.860 1:728 58.80 TOTAL : DHS 50.00 TID:1888823188 Batch: 0  Signature:	AGE : BO BO	15 117 19 A.S.	user	•
PRODUCT. QUANTITY PRICE AMOUNT ULG-95 29.860 1:728 58.80 TOTAL : DHS 50.00 TID:1888823188 Batch: 0  Signature:			* **	
ULG-95 29.860 1:728 58.80 TOTAL : DHS 50.00 TID:1888823188 Batch: 0  Signature:	Vehicle #	13244	Pui	n # : #
ULG-95 29.860 1:728 58.80 TOTAL : DHS 50.00 TID:1888823188 Batch: 0  Signature:	46.74 ************************************	inter 3	a diameter de la constante de	w.1.
ULG-95 29.860 1:728 58.80 TOTAL : DHS 50.00 TID:1888823188 Batch: 0  Signature:	BOODHOT	MALITATO	Office Land	
TOTAL : DHS 50-00  TID:1889823188 Batch: 0  Signature:	LUNALI	- VITINARA	PRICE	. AMOUNT.
TOTAL : DHS 50-00  TID:1889823188 Batch: 0  Signature:		7. 2. 2. 3. 32. 3	6 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	s De Transfer
TOTAL : DHS 50-00  TID:1889823188 Batch: 0  Signature:	ULG-95	29.868	1:798	C8 88
TID:1889823188 Batch: 8 Signature:			,,,,,	
TID:1889823188 Batch: 8 Signature:	TOTAL			-
Signature:	INTHE :	: DH2 21	9.00	•
Signature:		1.0	* -	
Signature:	TID:100002310	0 Batch: 0		
			19	
	· ·	*	* * * * * * * * * * * * * * * * * * *	
	•			
	Signature:			
THANK YOU FOR SHOOPING		<del></del>		
THANK YOU FOR SHOOPING			•	
THANK YOU FOR SHOOPING				
and the	1	HANK YOU FOR S	HOOPTHC	
AL HAIL F/S 823	·			

SE	RIAL	NO.	
3	6	8	9

