

| SERIAL NO. |   |   |   |
|------------|---|---|---|
| 3          | 6 | 9 | 7 |

DE-Dman - 2/2

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

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

| SHOPPER CODE                        |                          | DATA ENTRY               |                                     |                          |                          | EDITING                             |                          |                          |                                     | CSA                      |                                     |                          |                                     | SR. #                    |                          |                                     |                          |                                     |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|
| 119                                 |                          | Name                     |                                     | Number                   |                          | Name                                |                          | Number                   |                                     | Name                     |                                     | Number                   |                                     |                          |                          |                                     |                          |                                     |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> |                          | <input type="checkbox"/>            |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| SITE ID                             |                          | Month                    |                                     | Date                     |                          | Amount (Dhs)                        |                          | # of vehicles            |                                     | # of staff               |                                     | Time In                  |                                     | Time out                 |                          |                                     |                          |                                     |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| 823                                 |                          | 06                       |                                     | 26                       |                          | 46                                  |                          | 05                       |                                     | 01                       |                                     | 14:40                    |                                     | 14:51                    |                          |                                     |                          |                                     |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| 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 type="checkbox"/> |                          | <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"/> |  |

## 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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 1      |
| 2      | 2. Were lights working and in good condition at the approach?   | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | 2      |
| 4      | 4. Was filling area / forecourt clean and tidy?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 5      |

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية  | النقاط |
|--------|---|--|--------|
| 5      | 8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?<br>If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc....<br><i>normal, but no greetings</i> | هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟<br>إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟ | 5      |
| 4      | 9. Did they request customers to quit smoking?  | هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟  | 4      |
| 5      | 10. Did the staff thank you as you were leaving?<br><i>did not say anything</i>   | هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟  | 5      |

### 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

### 3. مظهر وسلوك الموظفين:

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية                                    | النقاط |
|--------|--|--|--------|
| 5      | 11. Was the filling staff presentable and well groomed?  | هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً ومرتباً/أنيقاً؟ | 5      |
| 4      | 12. Was he able to communicate with customer?  | هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟          | 4      |
| 5      | 13. Was the attendant wearing visible nametag?<br><i>was wearing nametag but could not read the name</i> | هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟     | 5      |
| 6      | 14. Was staff courteous / friendly?  | هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟                       | 6      |

### 4. SERVICE

### 4. الخدمة:

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية  | النقاط |
|--------|--|--|--------|
| 2      | 15. Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)?                             | هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود)؟ | 2      |
| 6      | 16. Did he confirm and repeat amount and type of fuel?                                   | هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟             | 6      |
| 6      | 17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs?                                    | هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم؟                        | 6      |
| 5      | 18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back)<br><i>did not offer</i> | هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي)؟      | 5      |
| 5      | 19. Were you charged the correct amount?   | هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟                                  | 5      |
| 6      | 20. Were you given correct change?   | هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟                       | 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)<br>إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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  |
|--------|--|--|---|
| 22a.   | هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 22a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?   |
| 22b.   | هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل ورق التواليت   | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 22b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?<br><u>No toilet tissue</u>   |
| 22c.   | هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟<br>(المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية) | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 22c. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>paper towels</u> ?<br>(paper towels are not required where fully operational hand dryers exist) <u>NO PAPER TOWELS</u> |
| 23a.   | هل كانت المغاسل نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 23a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'   |
| 23b.   | هل كانت المرايا نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 23b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'   |
| 23c.   | هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 23c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'<br><u>No Hand dryers</u> (101)  |
| 23d.   | هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 23d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'  |
| 23e.   | هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 23e. Were toilets and urinals clean?  |
| 24a.   | هل كانت الأبواب نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24a. Were doors clean? require comment when marked 'No'   |
| 24b.   | هل كانت الحيطان نظيفة؟   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24b. Were walls clean?  |
| 24c.   | هل كان السقف نظيف؟   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24c. Were ceiling clean?  |
| 24d.   | هل كانت المنافذ نظيفة؟   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24d. Were vents clean?  |

| Scores   | Critical Areas   | المجالات الأساسية   | النقاط |
|--|--|---|--------|
| 24e. Were floors clean?<br>require comment when marked 'No'  | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                        | 97     |
| 24f. Were baseboards clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24f. هل كانت أزرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟   |        |
| 24g. Were grout clean?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24g. هل كان البلاط نظيف؟  |        |
| 25a. Were trash containers clean?  | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟  | 112    |
| 25b. Were trash containers not overflowing?  | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 25b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟  | 2      |
| 26. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟                    | 2      |
| 27. Were all the facilities inside the restroom in good working condition?<br>require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 2      |
| 28. Was the Mosque premises clean?<br>require comment when marked 'No'   | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح            | 2      |

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| % | النقاط المسجلة<br>ACTUAL SCORE | الحد الأعلى للنقاط<br>MAXIMUM | Evaluation:                       | التقييم:                         |
|---|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
|   |                                |                               | Approach                          | 1 الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة |
|   |                                |                               | Greetings and Initial Checks      | 2 الترحيب والتشيكات الأولية      |
|   |                                |                               | Appearance and Behavior of Staff  | 3 مظهر وسلوك الموظفين            |
|   |                                |                               | Service                           | 4 الخدمة                         |
|   |                                |                               | Cleanliness - Restroom and Mosque | 5 النظافة - الحمامات والمسجد     |
|   |                                |                               | TOTAL                             | المجموع                          |

# ADNOC Distribution

AL HAIL F/S 823 - RAK

KHARAK TEL: 07-2443405

SERIAL NO.

3 6 9 7

## CASH RECEIPT

Date : 26-06-12 14:51

User : 0

Vehicle #

Pump # : 1

PRODUCT

QUANTITY

PRICE

AMOUNT

E-PLUS

28.570

1.610

46.01

TOTAL : DHS 46.01

TID:1000023100 Batch: 0

Signature: \_\_\_\_\_

THANK YOU FOR SHOPPING  
AL HAIL F/S 823

