Timina

4 D

| l | SE | RIAL I | 10. | |
|---|----|--------|-----|---|
| | 3 | 7 | 5 | 1 |

| ROJECT : ELARA (FO | RECOURT- | FINAL | 2012) |
|--------------------|----------|-------|-------|
|--------------------|----------|-------|-------|

1

PROJECT: ELARA - FORECOURT

| Pan Arab Research Center |
|--------------------------|
|--------------------------|

| | A CORNEL |
|---|----------|
| r | 763 |

| | | | ٠ | | Em إمارات [| arat | 🔲 এ | Eppco ابكو/إنو | /Enoc / 🗵 | Adno ادنوك |
|-----------|-------------------|-------------|---------------|-----------------|-------------|---------|------------------|----------------|-------------------|------------|
| HOPPER CO | ODE | DATA ENT | RY | E | DITING | | | CSA | | SR.# |
| | Name | | Number | Name | Nun | nber | Name | | Number | _ |
| 126 | 5a | ra | 9001 | 5010 | 90 | 16 | cant: | recoulthe | namo. | |
| Gender | Height | Built | Spectacles | | Mustache | dian Pa | vietani Filir | Ethnic Gro | | |
| M F T | | | Yes No Y | es No Y | | | III [|) D | <u> </u> |] |
| | <u> </u> | | | | | | === | | I B AL I | |
| EMIRATE | Western Region | Abu Dhabi | Dubai | Sharjah | Al Ain | | Umm Al Quwain | Ajman | Ras Al Khaimah | Fujairah |
| | | | | | | | | | 图 | |
| SITE | ID | Month | Date | Amo | unt (Dhs) | # of | vehicles | # of staff | Time In | Time out |
| 08 | 26 | 06 | 07 | 50 | 00 | 0 | 3 | 02 | 9:10 | 19 = 18 |
| 0.7 | 2:00- 10:01 | - 13:01- 17 | :01- 20:01- | | Saturday S | Sunday | Monday | Tuesday We | dnesday Thurs | day Friday |
| _ | 0:00 13:00 | 17:00 2 | 24:00 | DAY OF VISIT | | | | | | |

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

| Sco | res | 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 ينطبق | هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصرها فقط في الجولمة/المررة الأولى | .1 | |
| 2 | 2. | Were lights working and in good condition at the approach? | YES NO | نعم لا لا ينطيق | 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 | 3 | 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 السائق؟ | .7 | 5 |

| + | | | 2 | | | | + | | | | |
|---|-----|--------------|--|---|----------------------|----------|--------------------------|----------------|---|--------------|----------------|
| | Sc | ores | | Critical Areas | | | · | | المجالات الأساسية | 1 | قاد |
| | | 8. | Were you gi (pleasant fe | eeted in a friendly manner eling)? | YE | | م [<u>]</u> | نعد | هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح) ؟ | .8 | Т |
| | 5 | If no | o, please desc arrogant, wit etc | cribe behavior: Was it hout any expression, norm | nal | | <u>-</u> | | سرع) . ، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ؟ | أدًا لا | |
| | 4 | 9. | Did they requestions | uest customers to quit | YES NO N/A | | | نه لا لا | هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟ | .9 | 2 |
| | 5 | 10. | Did the staff leaving? | thank you as you were | YES NO N/A | | <u>بن</u> عم ا | ۲ ۲ ۲ | هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟ | .10 | 5 |
| _ | 3. | | PPEARANCE | AND BEHAVIOR OF STA | AFF | | | | مظهر وسلوك الموظفين: | .3 | |
| 1 | Sco | res | | Critical Areas | | | | | المجالات الأساسية | ناط | <u>. : : :</u> |
| | 5 | 11. | Was the filling groomed? | staff presentable and wel | YES NO | | ع م | ن لا | . هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لانقا ومرتبا/أنيقا؟ | | 5 |
| 4 | 4 | 12. | Was he able to | o communicate with | YES NO N/A | | عم ((نطبق | ž Ž | . هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ | 12 | 4 |
| 5 | 5 | 13. \ r | Was the atten | dant wearing visible | YES | X | <u>.ي</u> عم لا | ن | هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها | 13 | 5 |
| 6 | 3 | 14. V | Was staff cou | rteous / friendly? | YES | | نعم لا | 1 | اسمه بوضوح؟ - اسمه بوضوح؟ - الله الموظفون ودودين/ لطفاء؟ | - | 6 |
| 4 | l. | S | SERVICE | | | | | | . الخدمة: | 4 | |
| S | cor | es | | Critical Areas | | | | | المحالات الأساسية | • • • • | |
| 2 | 1: | 5. Di Ra | id he follow th ahal (Fuel Ca | e instructions on the rd)? | YES NO N/A | | نعم لا لا ينطبؤ | ää | . هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاة رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ | لقاط 15 | 2 |
| 6 | 16 | 6. Di typ | id he confirm appending to the confirm appending to the confirm appending to the confirmation ap | and repeat amount and | YES [NO [| X | نعم لا | | . هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر ذلك على مسامعك؟ | 16 | 6 |
| 6 | 17 | 7. Di | d he fuel as p Dhs? | er customer's instructions | YES [| XI | نعم لا | _ | ر هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم ؟ | 17 6 | 3 |
| 5 | 18 | J. Die | d he offer to o luntarily? (fror | lean windscreen nt & back) | YES [| XI | نعم لا | قاء | . هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلا نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ | 8 5 | 5 |
| 5 | 19 | . We | ere you charg | ed the correct amount? | YES [| <u>3</u> | نعم | | 1. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحا؟ | 9 5 | 5 |
| 3 | 20 | . We | ere you given | | YES [| | نعم | | 2 هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقى بشكل | 0 | |

| | 3 | | + | • | | |
|-----|---|-----|---|-------------|--|---------|
| Sco | ores Critical Areas | | | | المجالات الأساسية | النقاط |
| | 21. Did he provide information about any | YES | | نعم | هل قدم لك 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 | | Ä | أي عرض قَانَم/فعال) انت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح | ا إذا ك |
| | comment when marked 'Yes' | N/A | Ø | لا ينطبق | | |

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

| Sco | res | Critical Areas | | | | المجالات الأساسية | النة |
|-----|-----|--|------------------|---|--|---|------|
| | | Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap ? | 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 | 22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>وورق التواليت</u> | 3 |
| | 22c | . 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 | 22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الألية) | |
| | 23a | . Were sinks clean? require comment when marked 'No' | YES NO N/A | | نعم لا لا ينطبق | 23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | |
| | 23b | o. Were mirrors clean? require comment when marked 'No' | YES NO N/A | | نعم لا لا ينطبق | 23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | |
| 3 | 230 | c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No' | \/F0 | | <u>ب بر</u> نعم لا ينطبق لا ينطبق | 23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | |
| | 230 | d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No' | YES NO N/A | | | 23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | |
| | 23 | e. Were toilets and urinals clean? | YES NO N/A | | | 23e. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟ | ; |
| 2 | 24 | a. Were doors clean?require comment when marked 'No' | YES NO N/A | | نعم لا لا ينطبق أ | 242. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى النوضيح | 1 |
| | 24 | b. Were walls clean? | YES NO N/A | | نعم لا لاينطيق | 24k. هل كانت الحيطان نظيفة؟ ا |) |
| | 24 | c. Were ceiling clean? | YES NO N/A | | نعم [لا [لاينطبق [| 240. هل كان السقف نظيف؟ | 3 |
| | 24 | ld. Were vents clean? | YES NO N/A | Ē | نعم [لا [إينطيق [| 24. هل كانت المنافذ نظيفة؟ | d |

| | cores | Critical Areas | | | | | | المجالات الأساسية | - | ناط |
|----------|---|---|----------------------|--------------|--------|-----------------------|---------------------------------------|--|-----------------------|-----------|
| | 24e. Were floors cl | lean? ent when marked 'N | | | s 🗵 | , , | | نت الأرضيات نظيفة؟ | .24 هل کا | |
| | | ent when marked h | NO' | NO | _ | . | | ت الإجابة "لا" يرجى التوض | إذا كاند | |
| | | | | N/A | | لا بنطبق | | | | - |
| | 24f. Were baseboa | ards clean? | | YES | SK | 1 " | | | | |
| | | ards clean: | | NO | 님 | Y | نظيفة؟ | نت ازرار الحائط/ لوح القاعدة | 24. هل کا | f |
| İ | | | - | N/A | | لا ينطبق | | | | |
| 1 | 24g. Were grout cle | ean? | • | NO. | | نعم لا | | 0.11.15.5 | | |
| ╛ | | | | N/A | H | ء لا ينطيق | | ئان البلاط نظيف؟ | 24g. هل ک |) |
| | | | | YES | _= | <u>، یہ بر</u> نعم | | | | 4 |
| | 25a. Were trash cor | ntainers clean? | | NO | | , , | | عادت على إن القمامة نظيفة؟ | : t. 05 | |
| 2 | | | | N/A | | لا ينطبق | ر. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ | | | 1 |
| ł | | | YES | 凶 | نعم | | · · · · · · · · · · · · · · · · · · · | | 4 | |
| | 25b. Were trash con | itainers not overflow | ving? | NO | | , 7. | ية؟ | كانت حاويات القمامة غير فانخ | la 25h | |
| 4 | | | | N/A | | لا ينطبق | | | راز∠. س | |
| . | 26. Was the restroo | om smalling along | l | YES | X | نعم | , | · | | + |
| | (without any offe | ensive odor)? | resn | NO | | ¥ | ـة (بدون اي | انت رانحة الحمام نظيفة ومنعش | 26. هل ک | |
| ╀ | | | | N/A | | لا ينطبق | | : كريهة في الحمام)؟ | رائحة | |
| 2 | 27. Were all the facilities inside the restroom good working condition? | | | YES | X | نعم | م تعمل بشكل | انت جميع التجهيزات في الحما | 27. هل ک | \dagger |
| | good working co | ondition? it when marked 'No | , | NO | П | ¥ | | | 222 | |
| | | Wien marked 140 | | N/A | _ | _ | | الإجابة "لا" يرجى التوضيح | إذا كانت ا | 2 |
| \vdash | | | | | | لا ينطب ة | | | | |
| 2 | 28. Was the Mosque | Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No' | | | XI | تعم | (9)? | كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف | 28. هل ک | |
| | | u when marked 'No | , | NO | Ц | ¥ | ضيح | كانت الإجابة "لا" يرجى التو | إذا | 2 |
| <u> </u> | | | | N/A | | لا ينطب | | W. * | | |
| om | nments: | | | | | | | (حظات: | تعليق/ الما | 111 |
| | | | | | | | | | | |
| *** | | ICE USE ONLY | | | | | فقط | لاستخدام المكتب | | |
| | | | | valuation: | | | | | | |
| 6 | FOR OFF النقاط المسجلة ACTUAL SCORI | الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM | Evalua | tion: | | | | | فييم: | 111 |
| 6 | النقاط المسجلة | E MAXIMUM | Evalua Approa | | | | | ع من/ التقدم نحو المحطة | | |
| 6 | النقاط المسجلة | E MAXIMUM | | ch | Initia | ıl Check | s | ب من/ التقدم نحو المحطة ع و التشبيكات الأولية | الاقترا | 1 |
| 6 | النقاط المسجلة | E MAXIMUM | Approa | ch gs and | | | _ | ب والتشييكات الأولية | الاقتراد الترحيد | 1 |
| ю́ | النقاط المسجلة | E MAXIMUM | Approa | ch gs and | | | _ | ب والتشييكات الأولية وسلوك الموظفين | الاقتراد الترحيد مظهر | 1 |

TOTAL

forecourt.doc

_

المجموع

| ANI | Mn n!_L | | a se |
|--------------------------|--------------------------------------|----------|---------------|
| 7 7 | NOC Dist | | 1 |
| | AL HADEEQA I Aqar garden rak | | |
| | CASH RE | CEIPT # | |
| ¹ Date : 07-0 | 5-12: 19:14 | User : | ı |
| Vehicle # | : 33844 | a Pump d | : 2 |
| PRODUCT | QUANTITY | | HOUNT |
| ULG-95 | 29:860 | 1.720 | ; 50.00 ;; |
| TOTAL | : DHS 50 | .00 | |
| TID:180882626 | 18 Batch: 8, | | |
| | | | |
| Signature: | * | | |
| • | . * | | |
| | THANK YOU FOR SH . Hadeeqa F/S 82 | | |

| SERIAL NO. | | | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|--|--|--|--|
| | 3 | 7 | 5 | 1 | | | | |

| | | | ! |
|--|--|--|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |