

D

SERIAL NO.

3 8 4 0

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

☐ إمارات Emarat / ☐ إيكو/إنوك Eppco / Enoc / ☒ أدنوك Adnoc

SHOPPER CODE		DATA ENTRY		EDITING		CSA		SR. #
Name		Number		Name		Number		
130		Sara		9001		Sara		9001
Name		Number		Name		Number		
Gender		Height		Built		Spectacles		Beard
M	F	T	M	S	T	M	F	Yes
<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ethnic Groups		Indian		Pakistani		Filipino		Expat. Arabs
Others:								
EMIRATE		Western Region		Abu Dhabi		Dubai		Sharjah
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Umm Al Quwain		Ajman		Ras Al Khaimah		Fujairah		
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
SITE ID		Month		Date		Amount (Dhs)		# of vehicles
0841		06		05		5000		04
# of staff		Time In		Time out				
03		10:30		10:38				
TIME OF VISIT		07:00-10:00		10:01-13:00		13:01-17:00		17:01-20:00
		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
DAY OF VISIT		Saturday		Sunday		Monday		Tuesday
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
		Wednesday		Thursday		Friday		
		<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

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc....	8. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (باسلوب مفرح)؟ إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟	5
4	9. Did they request customers to quit smoking?	9. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟	4
5	10. Did the staff thank you as you were leaving?	10. 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?	11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً ومرتباً/أنيقاً؟	5
4	12. Was he able to communicate with customer?	12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	4
5	13. Was the attendant wearing visible nametag?	13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ No name badge (12)	5
6	14. Was staff courteous / friendly?	14. 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)?	15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود)؟	2
6	16. Did he confirm and repeat amount and type of fuel?	16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟	6
6	17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs?	17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم؟	6
5	18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back)	18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي)؟	5
5	19. Were you charged the correct amount?	19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟	5
6	20. Were you given correct change?	20. 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) 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
22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا 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 NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	22b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?	3
22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	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 المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	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. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	23b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	
23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	23c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	3
23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا 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 NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	23e. Were toilets and urinals clean?	
24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	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'	2
24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24b. Were walls clean?	
24c. هل كان السقف نظيف؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24c. Were ceiling clean?	
24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24d. Were vents clean?	

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	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	24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	24f. Were baseboards clean?	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؟
	24g. Were grout clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24g. هل كان البلاط نظيف؟
2	25a. Were trash containers 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؟
2	25b. Were trash containers not overflowing?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input 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 NO <input type="checkbox"/> لا 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? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
2	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	28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط 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

SERIAL NO.			
	3	8	4 0

# ADNOC Distribution

DIBBAH FUJAIRAH  
DIBBAH FUJAIRAH

## CASH RECEIPT

Date : 05-06-12 18:36 User : 0

Vehicle # : Pump # : 4

PRODUCT	QUANTITY	PRICE	AMOUNT
ULG-95	29.860	1.720	50.00

TOTAL : DHS 50.00

TID:1000041100 Batch: 0

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

THANK YOU FOR SHOPPING  
AL RIFA F/S 041 FUJ

