

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. #
1009		Name		Number		Name		Number		Name		Number		
										SUDHIP RUHAB				
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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
SITE ID	Month	Date	Amount (Dhs)	# of vehicles	# of staff	Time In	Time out							
8 6 8	0 3	2 7	5000	0 5	0 4	11:30	11:42							
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 checked="" 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"/>	<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. التحية/ 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 (بأسلوب مفرح)؟ إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خال 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? DID NOT SAY ANYTHING	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؟	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) DID NOT OFFER	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

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
21.	Did he provide information about any promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require comment when marked 'Yes'	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق	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

5. REST ROOMS

5. **غرف الراحة (تواليت/ الحمام):**

النقاط		المجالات الأساسية		Critical Areas		Scores	
3	22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	22a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	3
	NO <input type="checkbox"/>	لا		NO <input type="checkbox"/>	لا		
	N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
3	22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> ؟	YES <input type="checkbox"/>	نعم	22b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?	YES <input type="checkbox"/>	نعم	3
	NO <input checked="" type="checkbox"/>	لا		NO <input checked="" type="checkbox"/>	لا		
	N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
3	22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	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)	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	3
	NO <input type="checkbox"/>	لا		NO <input type="checkbox"/>	لا		
	N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
3	23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	23a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	3
	NO <input type="checkbox"/>	لا		NO <input type="checkbox"/>	لا		
	N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
3	23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	23b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	3
	NO <input type="checkbox"/>	لا		NO <input type="checkbox"/>	لا		
	N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
3	23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input type="checkbox"/>	نعم	23c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES <input type="checkbox"/>	نعم	3
	NO <input type="checkbox"/>	لا		NO <input type="checkbox"/>	لا		
	N/A <input checked="" type="checkbox"/>	لا ينطبق		N/A <input checked="" type="checkbox"/>	لا ينطبق		
3	23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	23d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	3
	NO <input type="checkbox"/>	لا		NO <input type="checkbox"/>	لا		
	N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
3	23e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	23e. Were toilets and urinals clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	3
	NO <input type="checkbox"/>	لا		NO <input type="checkbox"/>	لا		
	N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
2	24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	24a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	2
	NO <input type="checkbox"/>	لا		NO <input type="checkbox"/>	لا		
	N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
2	24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	24b. Were walls clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	2
	NO <input type="checkbox"/>	لا		NO <input type="checkbox"/>	لا		
	N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
2	24c. هل كان السقف نظيف؟	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	24c. Were ceiling clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	2
	NO <input type="checkbox"/>	لا		NO <input type="checkbox"/>	لا		
	N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
2	24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	24d. Were vents clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	2
	NO <input type="checkbox"/>	لا		NO <input type="checkbox"/>	لا		
	N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		

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:

NO TOILET TISSUES

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

ADNOC Distribution

SHARQAN F/S-868
SHJ-AJMAN RD, SHARJAH TEL: 06-5222849

CASH RECEIPT

Date : 27-03-12 11:42 User : 0

Vehicle # : 92678 Pump # : 4

PRODUCT	QUANTITY	PRICE	AMOUNT
---------	----------	-------	--------

ULG-95	29.000	1.720	50.00
--------	--------	-------	-------

TOTAL : DHS 50.00

TID:1000868200 Batch: 0

Signature: _____

THANK YOU FOR SHOPPING
SHARQAN F/S-868

SERIAL NO.

	3	8	8	3
--	---	---	---	---

