SERIAL NO. PROJECT: ELARA - FORECOURT Pan Arab Research Center PROJECT: ELARA (FORECOURT-FINAL 2012) Adnoc ادنوك 🔀 / Eppco / Enoc ايكو/إنوك 🔲 ا Emarat امارات SR. # DATA ENTRY SHOPPER CODE Number Number Name Number Name Name cant read the hame 9001 261 9001 5060 501a Ethnic Groups
Indian Pakistani Filipino Expat. Arabs Others: Mustache Spectacles Beard Gender Built Height Yes No Yes No M S M F Yes No X X 区 Ø Ras Al Umm Al Western Fujairah Ajman Al Ain Sharjah **EMIRATE** Abu Dhabi Dubai Quwain Khaimah Region 囚 Ш # of staff Time In Time out Amount (Dhs) # of vehicles Month Date SITE ID 20:2 2010 8 2 ワロ 00 O 7/8 0 0 Friday 20:01-Saturday Sunday Monday Tuesday Wednesday Thursday 10:01-13:01-17:01-07:00-DAY OF TIME OF 10:00 13:00 17:00 20:00 24:00 X VISIT VISIT  $\boxtimes$ Ш 1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة: **APPROACH** النقاط المحالات الأساسية Critical Areas **Scores** YES 🛛 .1 هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر Was signage visible from distance of 500 ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصر ها فقط في NO meters and well maintained? Can be الجولة/المرة الأولى included only in first run N/A YES 🔽 هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى Were lights working and in good 2 2. NO 2 الاقتراب من المكان؟ condition at the approach? N/A YES X هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في Were the lights working and in good NO 2 منطقة تعيئة الوقود؟ condition at the forecourt area? N/A YES 🕅 Was filling area / forecourt clean and هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبة؟ 4. NO 4 N/A YES 🛛 هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من Were the driveway and forecourt free of NO 2 الحفر ومصانة بشكل حيد؟ potholes and well maintained? N/A 2. التحية/ الترحيب: 2. **GREETINGS** النقاط المجالات الأساسية Critical Areas **Scores** YES هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف .6 Was there any delay in approaching 5 6. NO X 5 من الزبائن عند مضخة الوقود؟ customers at the fuel pump N/A هل اقترب الموظف من المركبة من جهة YES 🛛 .7 Did the staff approach the driver side of 7. 5 5 the vehicle? NO

+

+

2 **Scores** Critical Areas المجالات الأساسية النقاط 8. Were you greeted in a friendly manner YES 🛛 هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب (pleasant feeling)? NO ¥ If no, please describe behavior: Was it إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان 5 arrogant, without any expression, normal 5 يتصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، etc.... YES [ 9. Did they request customers to quit 4 هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن NO П ¥ smoking? 4 التدخين؟ N/A YES X 10. Did the staff thank you as you were 5 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر NO leaving? 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 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لانقاً YES 🔀 5 نعم groomed? 5 П NO ومرتبا/أنيقا؟ ¥ YES X 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 nametag? NO 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 15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة 2 NO Rahal (Fuel Card)? رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ N/A 16. Did he confirm and repeat amount and YES 🛛 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرَر ذلك على مسامعك؟ 6 type of fuel? 6 NO ¥ 17. Did he fuel as per customer's instructions 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزُّبون -YES 🛛 نعم 6 - Dhs? 6 NO П Did he offer to clean windscreen YES 🛛 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نعم 5 voluntarily? (front & back) NO 🗌 ¥ نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ YES 🛛 19. Were you charged the correct amount? 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ ио П ¥ YES 🔲 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل 20. Were you given correct change? 6 NO 

N/A 🔼

+

	3		+			
Scores	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
1	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 comment when marked 'Yes'	NO		¥	أي عرض قَائم/فعال) انت الإجابة "نعم" يرجى النوضيح	
		N/A	X	لا ينطبق		

## 5. REST ROOMS

## 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sc	ores	Critical Areas				ل المجالات الأساسية	النقاد
	22a.	22a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap?		図口口口	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
	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 NO N/A		نعم لا لا ينطبق	22. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الألية) 23. هل كانت المغاسل نظيفة؟	
_	23a.	Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO		نعم لا لا ينطبق	236. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	23b.	Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES			231. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	<b>D</b>
3	23c.	Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	МО	図口	نعم لا	23. هل كانت مجففات الأبدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	23d	. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	N/A YES NO		צ	23. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	d
	23e	. Were toilets and urinals clean?	N/A YES NO N/A		لاينطبق   نعم   لا   لاينطبق	23. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	
2	24a	. Were doors clean?require comment when marked 'No'	YES NO N/A			24. هلَ كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	a 2
	24b	o. Were walls clean?	YES NO N/A		نعم   لا [ لاينطبو [	24. هل كانت الحيطان نظيفة؟	b
	240	:. Were ceiling clean?	YES NO N/A		نعم [ لا لا ينطبق [	24 <sub>.</sub> هل كان السقف نظيف؟ ا	c
	240	d. Were vents clean?	YES NO N/A		نعم [ لا [ إينطبق [	24. هل كانت المنافذ نظيفة؟	-d

Score	s	Critical Areas								
					, IN	<del></del>	<del></del>	المجالات الأساسية		قاط
24	le. Were floors clea require commen		1-2			,	٠٠	رضيات نظيفة؟ ١ تـ اللالا	24. هل كانت الأ	е
	roquire commen	t when marked h	10	NO	느	\ \text{\text{\$\columbfrac{1}{3}}}	عبيح	جابة "لا" يرجى التو <del>ن</del>	إدا كانت الإح	
				N/A		لا ينطبق			<del></del>	-
				YES	: 区	نعم				7
24	f. Were baseboard	s clean?		NO		¥	ة نظيفة؟	رار الحائط/ لوح القاعد	24 هل كانت از ر	lf
<u> </u>			N/A		لا ينطبق		<b>C C C C C C C C C C</b>	.5 .2	"	
-					囚	نعم			-	$\dashv$
24	g. Were grout clear		NO		, ,		الم زيان ا	و24. هل كان البا	_	
			N/A	$\bar{\Box}$	لا ينطبق			,24٤ هن ۵۵ ۳۰	9	
1				YES	岗	<u>۔ ۔ ۔ ۔ ۔ ۔</u>			·	+
258	a. Were trash conta	iners clean?		NO		<b>'</b>		95: 1·· 5 1 511 -1 1		
1	of additional containers deall?			N/A	Η	لا ينطبق		25. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟		
:				YES	片			<del></del>		4:
25h	25b. Were trash containers not overflowing?					تعم				
	or train train conta	mers not overnov	ving ?	NO	님	*	ضنة؟	ماويات القمامة غير فاند	25t. هل كانت د	)
+				N/A	=	لا ينطبق				
26.	Was the restroom	Was the restroom smelling clean & fresh without any offensive odor)?			X	نعم	.1			T
	(without any offen					¥	سه (بدون اي	2. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنع رائحة كريهة في الحمام)؟		3 2
<del> </del>				N/A		لا ينطبق		، في الحمام)،	رانحه خريهه	
27.	27. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No'			YES	×	نعم	ام تعمل بشكل	ميع التجهيز ات في الحم	27. هل كانت جه	+
					_	•			915	
				NO	Ц	¥	ć	"لا" يرجى التوضيح	إذا كانت الإجابة	2
				N/A		لا ينطبق				_
20	\\\ - + \ \			YES	П	نعم	6/2)	alternation of the following for		+
28.	Was the Mosque prequire comment v	oremises clean?	,		=	1	ره): مضرره	28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التو		
		Mieri markeu 140	,	NO	ш	¥	<u>(</u> )			
L				N/A	X	لا ينطبق				
omm	ents:							:	طيق/ الملاحظات	التع
		CE USE ONLY					، فقط	لاستخدام المكتب		
%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evalua	tion:					بيم:	التقي
			Approa	ch				التقدم نحو المحطة	الاقتراب من/ ا	1
Greeting			gs and	d Init	ial Chec	ks	ييكات الأولية	الترحيب والتش	2	
			Appear	rance and Behavior of Staff			of Staff		مظهر وسلوك	
Service								الخدمة		
					Dost	roors	ad Mar.	. 11		4
Cleaniir				iness - Restroom and Mosque				لمات والمسجد	ا النظافة — الحه	- 5

TOTAL

\_

## ADNOC Distribution

ADMOC DISTRIBUTION . Maysaloon S/S 783

## CASH RECEIPT Date: 31-00-12 20:21 Use

Vehicle # : •

Signature:

PRODUCT QUANTITY PRICE

ULG-95

1.728

50.00

TOTAL : DHS 50.00

TID:1888783200 Batch: 8

THANK YOU FOR SHOPPING MAYSALOON S.S 783

SERIAL NO. 3 8

•			
			!