SERIAL NO. 2 3 9 + PROJECT: ELARA - FORECOURT Pan Arab Research Center PROJECT: ELARA (FORECOURT-FINAL 2012) Adnoc ادنوك 🗖 / Emarat ايكو/إنوك 🔲 Eppco / Enoc امارات SR. # DATA ENTRY SHOPPER CODE Number Number Name Name Number Name 0537 261 Sara Sara 900 a001 **Ethnic Groups** Beard Spectacles Mustache Height M S Built Gender Indian Pakistani Filipino Expat. Arabs Others: Yes No Yes No MF M F Yes No 図 区 冈 X 図口 团 Ras Al Umm Al Western Fujairah Ajman Al Ain Sharjah **EMIRATE** Abu Dhabi Dubai Quwain Khaimah Region 図 П # of staff Time In Time out Amount (Dhs) # of vehicles Date SITE ID Month 15:17 15:12 2 0 7 9 08 2 U 1 00 Monday Tuesday Wednesday Thursday Friday Saturday Sunday 10:01-13:01-17:01-20:01-07:00-DAY OF TIME OF 10:00 13:00 17:00 20:00 24:00  $\boxtimes$ VISIT VISIT Z الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة: **APPROACH** النقاط المجالات الأساسية Critical Areas **Scores** YES 🔀 هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر .1 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 ¥ NO 2 الاقتراب من المكان؟ condition at the approach? N/A 🔀 YES  $\square$ هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في Were the lights working and in good 3. NO 2 منطقة تعيئة الوقود؟ condition at the forecourt area? N/A 🛛 YES X Was filling area / forecourt clean and هل كانت منطقة التعيئة/ الفناء نظيفة ومرتبة؟ 4. NO 4 N/A YES X هل كان الطريق ومنطقة مل، الوقود خالية من Were the driveway and forecourt free of 5. NO 2 الحفر ومصانة بشكل جيد؟ potholes and well maintained? N/A

### 2. GREETINGS

## 2. التحبة/ الترحيب:

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	ناط	النة
5	6.	Was there any delay in approaching customers at the fuel pump	YES NO N/A		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	図口	نعم لا	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السائق؟	.7	5

1

-		2	·		_	+					
	Scor	es	Critical Areas			•	-	لمجالات الأساسية	li	1	قاد
	8	Were you g (pleasant fe	reeted in a friendly manner eling)?	YES	IX	نم [ ا	لوب <b>نا</b> لا	ك بطريقة ودّية (باس		.8	_
	5	no, please des arrogant, wi etc	cribe behavior: Was it thout any expression, norm	al –			ى كان ادي،	سلوك الموظف: ها خال من التعابير، ع لمها رر إ	، رجاءً قم بوصف	اذا لا:	
	4 9	. Did they req smoking?	uest customers to quit	YES NO N/A		عم د نطيق	ے عن ا	ن من الزبانن التوقف	مل طلب الموظفو التدخين؟	.9	4
	5 1	Did the staff leaving?	thank you as you were	YES NO N/A		عم لا لا بنطبق	<b>ن</b> بادر	شکرك بينما كنت تغ	هل قام الموظف بـ المكان؟	.10	5
_	3.		E AND BEHAVIOR OF STA	\FF				موظفين:	مظهر وسلوك الد	.3	L
S	core	S	Critical Areas					المجالات الأساسية		ناط	لنة
5	5 1	. Was the fillin groomed?	g staff presentable and well	YES NO		عم د		وظف تعبئة الوقود	هل کان مظهر م ومرتبا/أنيقا؟ ک	.11	5
4	12	. Was he able customer?	to communicate with	YES NO N/A		عم لا ينطبق ينطبق	ىل مع	ر على التواص فادرا على التواص		12	4
5	13	. Was the atternation	ndant wearing visible	YES NO	囚	نعم لا	عليها	، يرتدي بطاقة يظهر		13	5
6	14	. Was staff coเ	ırteous / friendly?	YES NO	X	نعم لا		ِن ودودين/ لطفاء؟		14	6
4	•	SERVICE							الخدمة:	.4	
Sc	ores		Critical Areas				ىية	المجالات الأساس		قاط	الذ
2	15.	Did he follow to Rahal (Fuel Ca	ne instructions on the ard)?	YES [ NO [ N/A [		نعم لا لا ينطبو	ة على بطاقة	التعليمات الموجود رء الوقود) ؟	. هل اتبع الموظف رحال (بطاقة مل	15	2
6	16.	Did he confirm type of fuel?	and repeat amount and	YES [	3	نعم لا	وقود وكرّر	، على كمية ونوع الو ك؟	. هل أكد الموظف ذلك على مسامعا	16	6
6	17.	Did he fuel as property of the	per customer's instructions	YES NO		نعم لا	، الزبون ـ	ىز ان حسب تعليمات	. هل قام بملء الذ در هم ؟	17	6
5	18.	Did he offer to voluntarily? (fro	clean windscreen ont & back)	YES [	]	نعم	1	الخلفي) المربور السرالخلفي المرابع ال	. هل عرض عليك	18	5
5	19.	Were you char	ged the correct amount?	YES X		سند لا		طلب منك دفعه صد		19	5
	20	Were you giver		YES [	]	نعم	۔ بشکل	واعادة المبلغ المتنق	المناة	-	-

N/A 🛛

+		3		+	•		
•	Scores	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
		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		*	أي عرض قاَّم/فعال) انت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	ا اذا ک
		comment when marked 'Yes'	N/A	K	لا ينطبق	٠٠٠ ، روجي -ر-سي	

## 5. REST ROOMS

# 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

Sc	ores	Critical Areas				ط المجالات الأساسية	النقا
	22a.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <b>soap</b> ?	YES NO N/A		نعم لا لا بنطبق	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 مثّل <b>وورق النواليت</b>	3
	22c.	c. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as paper towels? (paper towels are not required where fully operational hand dryers exist)			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 ينطية	23a. هَلْ كَانْتُ المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	23b	o. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'  . Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'			<u>، وسبو</u> نعم لا ينطبق	23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح كا در مدسرة (١٢٥)	'
3	23c				<u>. ي</u> نعم لا ينطبق لا ينطبق	230. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	23d	l. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	N/A YES NO N/A		ر بر بر نعم لا لا ينطبو	23c. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	ī
	23e	2. Were toilets and urinals clean?	YES NO N/A			236. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	
2	248	a. Were doors clean?require comment when marked 'No'	YES NO N/A			24 <sub>6.</sub> هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	1 2
	248	o. Were walls clean?	YES NO N/A		نعم   لا لا ينطبق	241. هل كانت الحيطان نظيفة؟	<b>)</b>
	240	c. Were ceiling clean?	YES NO N/A	Ē	نعم [ لا [ لاينطبق [	.24. هل كان السقف نظيف؟ ا	С
	240	d. Were vents clean?	YES NO N/A		نعم [ لا [ لاينطبق [	.24 هل كانت المنافذ نظيفة؟ المنافذ عليفة المنافذ المن	d

		4			+					
S	cores		Critical Areas					المجالات الأساسية		قاط
	24e	e. Were floors clea require commen		10, <b>NO</b>	_	, 3	ضيح	ت الأرضيات نظيفة؟ الإجابة "لا" يرجى التود	24. هل كانت إذا كانت	
	24f. Were baseboards clean? 24g. Were grout clean?		N/A YES NO N/A		لا ينطبق نعم لا لا ينطبق	دة نظيفة؟	ن ازرار الحائط/ لوح القاعد	22. هل كانت	- 4f	
			YES NO N/A	· 図	نعم لا لا ينطبق		ن البلاط نظيف؟	24. هل كاز	g	
_	25a.	i. Were trash containers clean?		YES NO				ت حاويات القمامة نظيفة؟	:25. هل كان	a
2	25b.	Were trash conta	iners not overflov	YES		<u>. بر.</u> نعم لا لا ينطبق	ضة؟	نت حاويات القمامة غير فان	25t. هل كان	b 2
2	26.	Was the restroom (without any offen	smelling clean & sive odor)?	VEC		نعم لا لا بنطبق	شة (بدون أي	ت رائحة الحمام نظيفة ومنع ربهة في الحمام)؟	26. هل كاند رانجة كر	5 2
2		Were all the facilit good working con- require comment v	dition?	troom in YES		نعم		ريهة في الحمام)؟ ر كر كر كرك ت جميع التجهيز أك في الحد جابة "لا" يرجى التوضيح	جيّد؟	
2	28. Y	Was the Mosque prequire comment v	oremises clean? when marked 'No			لا ينطبؤ نعم لا	 ف (ة)؟ وضيح	مبنى أو قاعة المسجد نظي ت الإجابة "لا" يرجى الذ	28. هل كان إذا كان	3 2
co	mmei	nts:		N/A		لا ينطبق		ظات:	ليق/ الملاد	التعا
		FOD OFFICE								
	<del></del>		CE USE ONLY				ب فقط	لاستخدام المكتب		
%	,	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:					ىم:	التقي
				Approach				من/ التقدم نحو المحطة		1
				Greetings and	d Initi	al Check	KS	والتشبيكات الأولية		
				Appearance a	and B	ehavior	of Staff	لوك الموظفين لوك الموظفين		3
				Service					الخدمة	<del>-</del>
				Cleanliness -	Rest	oom an	d Mosque	الحمامات مالمسحد		

+

1

TOTAL

المجموع

ADNOC Distribution

AL SHAM 5/5-792

DIGDAGAY RAK-TEL 07-2443247

CASH RECEIPT

Jate: 24-64-12 15:47

USer:

Vehicle 8

QUANTITY PRODUCT

PRÍCE > ANOUNT

ULG-95

29.868 \* 1,720

TOTAL : DHS 50.00

TID: 1000792280 Batch:

Signature:

THANK YOU: FOR SHOPPING !

SERIAL NO. 3 9 7