

SERIAL NO.			
4	0	8	1

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY		EDITING		CSA		SR. #
1015		Name	Number	Name	Number	Name	Number	
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
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah
	<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"/>
SITE ID		Month	Date	Amount (Dhs)	# of vehicles	# of staff	Time In	Time out
880		02	29	50	06	06	21:27	21:33
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
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
							Monday	Tuesday
							<input checked="" type="checkbox"/>	Wednesday
							<input type="checkbox"/>	Thursday
							<input type="checkbox"/>	Friday

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم 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 checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	2
2	3. Were the lights working and in good condition at the forecourt area?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input 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

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
5	8. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح) ؟	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	5
5	إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.... _____	5
4	9. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟	9. Did they request customers to quit smoking? YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق	4
5	10. هل قام الموظف بشركك بينما كنت تغادر المكان؟	10. Did the staff thank you as you were leaving? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	5

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر وسلوك الموظفين:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
5	11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً ومرتباً/أنيقاً؟	11. Was the filling staff presentable and well groomed? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	5
4	12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	12. Was he able to communicate with customer? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	4
5	13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	13. Was the attendant wearing visible nametag? <i>COULD NOT READ THE NAME</i> YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	5
6	14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	14. Was staff courteous / friendly? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	6

4. SERVICE

4. الخدمة:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
2	15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟	15. Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)? YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق	2
6	16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟	16. Did he confirm and repeat amount and type of fuel? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	6
6	17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم ؟	17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	6
5	18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي) ؟	18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back) YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا	5
5	19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟	19. Were you charged the correct amount? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	5
6	20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟	20. Were you given correct change? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	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
3	22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟ 22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل ورق التواليت 22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	22a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ? 22b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ? 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 المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 23e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق 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' <u>DIRTY SPOTS WERE VISIBLE</u> 23b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No' 23c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No' 23d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No' 23e. Were toilets and urinals clean?
2	24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟ 24c. هل كان السقف نظيف؟ 24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق 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' 24b. Were walls clean? 24c. Were ceiling clean? 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 type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

CSA WAS WEARING A NAME TAG BUT COULD NOT READ THE NAME -

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.

4 0 8 1

ADNOC Distribution

AL GOZE S/S-880
NR. TRAFFIC OFFICE, SHJ TEL: 86-5381582

CASH RECEIPT

Date : 29-02-12 21:33 User : 8

Vehicle # : 85753 Pump # : 4

PRODUCT	QUANTITY	PRICE	AMOUNT
ULG-95	29.060	1.720	50.00

TOTAL : DHS 50.00

TID:1000000100 Batch: 0

Signature: _____

THANK YOU FOR SHOPPING
AL GOZE S/S-880

