SE	RIAL	NO.	<i>2</i> 1
4	1	0	3
			7

+		1
PROJECT	: ELARA	(FORECOURT-FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

Emarat إمارات	Eppco / Enoc / ابكو/إنوك	Adnod ادنوك 🄀

SHOPPER CO	ODE	DATA ENTI	RY	T E	DITING			CSA		SR.#
OHO! LEK O		Name Numb		Name	Num		Name		Number	
113				Aman	505	1	Krishn			
Gender	Height	Built	Spectacles		lustache	dian P	Okiotani Eilir	Ethnic Gro		
	_ M   S		Yes No Y				C C		baj Otriolo.	
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain		Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
							Ø			
SITE	ID	Month	Date	Amou	int (Dhs)	# of	vehicles	# of staff	Time In	Time out
8	75	0	118	5	0	0	3	0 4	18:26	18:36
07	7:00- 10:01	- 13:01- 17	:01- 20:01-		Saturday S	unday	Monday	Tuesday Wed	inesday Thurs	day Friday
	0:00 13:00	17:00 20	24:00	DAY OF VISIT			$\boxtimes$			] 🗆

#### 1. APPROACH

## 1. الاقتراب من/ التقدُّم نحو المحطة:

Sco	res	Critical Areas				المجالإت الأساسية	اط	النق
	1.	Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run	YES NO N/A		نعم لا لا ينطيق	هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصرها فقط في الجولة/المرآة الأولى	.1	
2	2.	Were lights working and in good condition at the approach?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	هل كانت الأضواء تعمل و هي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟	.2	2
2	3.	Were the lights working and in good condition at the forecourt area?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبئة الوقود؟	.3	2
4	4.	Was filling area / forecourt clean and tidy?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبة؟	.4	4
2	5.	Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?	YES NO N/A	XI	نعم لا لا ينطبق	هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟	.5	2

#### 2. GREETINGS

#### 2. التحية/ الترحيب:

Sc	ores	Critical Areas		 	المجالات الأساسية	اط	النق
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	نعم لا	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السائق؟	.7	5

+

2 + **Scores Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط 8. Were you greeted in a friendly manner YES 🛛 هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب 8. (pleasant feeling)? NO ¥ If no, please describe behavior: Was it إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان 5 arrogant, without any expression, normal بتَّصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، etc.... YES 🗍 Did they request customers to quit 9. 4 هل طلب المو ظفون من الزبائن التوقف عن NO ¥ .9 smoking?  $\boxtimes$ N/A YES [ 10. Did the staff thank you as you were 5 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر NO  $\boxtimes$ leaving? 5 N/A Didno Bay Thank APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF 3. 3. مظهر وسلوك الموظفين: Scores **Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط 11. Was the filling staff presentable and well YES 🔯 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لانقاً 5 groomed? 5 NO ¥ و مر تباً/أنيقاً؟ YES 🔀 نعم 12. Was he able to communicate with 12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع 4 NO ¥ customer? 4 N/A 13. Was the attendant wearing visible YES 🔯 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها 5 nametag? 5 NO 🗍 اسمه بوضوح؟ YES 🔯 نعم 14. Was staff courteous / friendly? 6 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 اثبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة 2 NO Rahal (Fuel Card)? رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ N/A 図 16. Did he confirm and repeat amount and YES 🔀 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟ 6 type of fuel? 6 NO 17. Did he fuel as per customer's instructions YES 🔯 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون -6 - Dhs? NO ¥ 18. Did he offer to clean windscreen YES [ 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء 5 voluntarily? (front & back) NO 🔀 ¥ نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ YES 🔯 ثعم 19. Were you charged the correct amount 5 | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحا؟ NO ¥ YES 🔀 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل 20. Were you given correct change? NO 🔲 ¥

+

N/A 🔲

+

	3		+	•		
Sco	ores Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
H	21. Did he provide information abou	t any YES		نعم	<ul> <li>قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض</li> <li>الترويجية في المحطة? (فقط في حال كان هناك</li> </ul>	21
	promotions at Service Station? case of active promotion) required	(only in re <b>NO</b>		¥	أي عرض قَّانم/فعال) كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	اذا
	comment when marked 'Yes'	N/A	凶	لا ينطبق		_

### 5. REST ROOMS

# غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

Sc	ores	Critical Areas		 	ط المجالات الأساسية	النقا
		Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطيق	22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ال<b>صابون</b></u> ؟	
3	22b.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue?	YES NO N/A	. بسبو نعم لا ينطبق لا ينطبق	22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <b>وورق التواليت</b>	3
	22c.	Were they adequately stocked with all (66) necessary supplies such as paper towels? (paper towels are not required where fully operational hand dryers exist) No paper towels.		نعم لا لا ينطبق	22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الألية)	
	23a.	Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO	نعم لا لا ينطبق	23a. هل كانت الاجابة "لا" يرجى التوضيح إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	23b	. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	<u></u> نعم لا ينطبق	23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	<b>-</b>
3	23c	Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'  No hand dryers'		نعم لا لا ينطبق	23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	23d	. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	23c. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	23e	e. Were toilets and urinals clean?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق ا	236. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	
2	24a	a. Were doors clean?require comment when marked 'No'	YES NO N/A	نعم   لا   لاينطبق	24; هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3 2
	24b	o. Were walls clean?	YES NO N/A	نعم [ لا [ لا ينطبق [	24]. هل كانت الحيطان نظيفة؟	b
	240	c. Were ceiling clean?	YES NO N/A	لا [ لاينطبق [	24. هل كان السقف نظيف؟	С
	240	d. Were vents clean?	YES NO N/A	نعم [ لا [ لاينطيق [	24. هل كانت المنافذ نظيفة؟	d

	4			+						
Score	es	Critical Areas					جالات الأساسية			نقاد
2.	4e. Were floors clea require commen <b>klaker on th</b>	t when marked 'N	VES NO N/A	X	نعم لا لا ينطبق		، نظيفة؟ "" يرجى التو	، كانت الأرضيات كانت الإجابة "لا	24e. هل إذا	
24	4f. Were baseboard	s clean?	YES NO N/A		<u>، بـ بر</u> نعم لا لا بنطبق		انط/ لوح القاء	، كانت ازرار الحا	24f. هل	
24	4g. Were grout clear	1?	YES NO N/A		<u>. بـ بر</u> نعم لا لا ينطبق		ي ؟	ل كان البلاط نظيه	 ▲ .24g	
25	ōa. Were trash conta	iners clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق		القمامة نظيفة؟	ل كانت حاويات ا	 ₄ .25a	
j	ib. Were trash conta		YES ving? NO (105) N/A	N N	نعم لا لا ينطبق	ئضة؟	القمامة غير فا	هل كانت حاويات	، .25b	2
2 26	. Was the restroom (without any offen wwsssm	smelling clean 8	YES k fresh NO N/A		نعم لا لا ينطبق	هشة (بدون أ <i>ي</i>		عانت رائحة الحد نحة كريهة في الح		2
27.	Were all the facilit good working con- require comment	dition?	, NO		نعم لا			ى كانت جميع التج د؟ ت الإجابة "لا" ير	احت	2
28.	Was the Mosque prequire comment v	oremises clean? when marked 'No	NO		لا ينطبق نعم لا لا ينطيؤ	يف (ة)؟ توضيح	عة المسجد نظ "لا" يرجى ال	ل كان مبنى أو قاء ذا كانت الإجابة	d	2
omm	nents;							لملاحظات:	التعليق/ ال	31
	FOR OFFIC	CE USE ONLY				ب فقط	ستخدام المكت	<b>4</b>		_
%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·				تقييم:	الن
			Approach				و المحطة	راب من/ التقدم نــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	الاقتر	1
<del></del>			Greetings and	Initia	al Chec	ks		ر	i	2
			Appearance a	nd B	ehavior	of Staff		ت : روسلوك الموظف		3
			Service							4
			Cleanliness - I	Postr		d Massus	- ti			<del>-</del>

4

4

TOTAL

Commission of the Commission of	the state of the s	
and a state of the	was and an experience of the property to the property of the p	-
or estanding of the party of the party of	And the second s	÷
The second secon	and the second of the large of the second of	113
The state of grade shape to gain	Bart & Asserter & Aude & State State Street Street	2 .
and the second second second		-
THE PARTY OF STREET AND ASSESSED.	the state of the s	d
Appendix Services and Appendix	Apple to the second of the sec	3
and all the second of the second of the	Company Commercial Com	1
and the second second second	to the time of the first of the part of the state of the	-
	The rate of the second	Z
Contract of the second of the second	A service of the serv	-
and the state of the state of	The same of the sa	Ξ.
Annual of Secretary	and the second s	Э
and the second second second	And the state of t	::
ARL	AA A TOTAL OF THE STATE OF THE	4
TA UIIN	III ella ctrannta an 🎏 🗀	.:
		ij
pharten Bray or you	OC Distribution	*
		*
A CONTRACTOR OF THE PARTY OF TH	AL ABRAJ F/S:075	***
	ZTI-UL : UDUU [ [ ] - 0   )	\$
The state of the s	The state of the s	::
1 9 1	SHJ.AD U.A.Q TEL: 06-7666040	٠.
	Aug.un Sa.u.d ifr. en 1800 bil Sala	7
The Control of the Co	and the same of th	~
		13
	print water the printing of the party of the street of the	
	CASH RECEIPT	- 3
The state of the s	いわうれていたした」と、	0
	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR	Ċ:
Date : 18-66-	12 18:36 User: 1 0 -	
7000	14 10.00 3 3 10.00 3 10.00	9
me commended to the day of	the same of the sa	:
		:
		2
llahicla •		
Vehicle # ":		
Vehicle • :	Pump #: 3	
Vehicle ▮ *.		1 22
	Punp #: 3	
	Punp #: 3	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
	Punp #: 3	
Vehicle #		11 7 A
	Punp #: 3	
	Punp #: 3	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
PRODUCT	PUND 6: 3	1 1 7 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
PRODUCT	PUND 6: 3	7.1.7.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1
	PUND 6: 3	
PRODUCT	Punp #: 3	
PRODUCT	PUND 6: 3	1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1
PRODUCT	Pump 6: 3:  QUANTITY PRICE: AMOUNT  29:878 1:728 58.88	1. 1. 2. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1.
PRODUCT	Pump 6: 3:  QUANTITY PRICE: AMOUNT  29:878 1:728 58.88	
PRODUCT	Pump 6: 3:  QUANTITY PRICE: AMOUNT  29:878 1:728 58.88	
PRODUCT	PUND 6: 3	1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1
PRODUCT	Pump 6: 3:  QUANTITY PRICE: AMOUNT  29:878 1:728 58.88	
PRODUCT ULG-95 TOTAL	Pump 6: 3  ### Pump 6: 3  #### QUANTITY PRICE ANOUNT  29.878 1:778 58.88  DHS 50.50	
PRODUCT ULG-95 TOTAL	Pump 6: 3   Pump 6	
PRODUCT ULG-95 TOTAL	Pump 6: 3   Pump 6	
PRODUCT	Pump 6: 3  ### Pump 6: 3  #### QUANTITY PRICE ANOUNT  29.878 1:778 58.88  DHS 50.50	7. 1. Z. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1.
PRODUCT ULG-95 TOTAL	Pump 6: 3   Pump 6	
PRODUCT ULG-95 TOTAL	Pump 6: 3   Pump 6	
PRODUCT ULG-95 TOTAL	Pump 6: 3 Pump 6: 3 QUANTITY PRICE AMOUNT  29.070 1:720 50.00  DHS 50.00	
PRODUCT ULG-95 TOTAL	Pump 6: 3 Pump 6: 3 QUANTITY PRICE AMOUNT  29.070 1:720 50.00  DHS 50.00	の 1000 日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日
PRODUCT ULG-95 TOTAL	Pump 6: 3   Pump 6	The second section of the second section secti
PRODUCT ULG-95 TOTAL	Pump 6: 3 Pump 6: 3 QUANTITY PRICE AMOUNT  29.070 1:720 50.00  DHS 50.00	The second section of the section of th
PRODUCT ULG-95 TOTAL	Pump 6: 3 Pump 6: 3 QUANTITY PRICE AMOUNT  29.070 1:720 50.00  DHS 50.00	の一般の情報を受ける。 の一般の情報を受ける。 の一般の情報を使うない。 の一他の一般の情報を の一を の一を の一を の一を の一を の一を の一を の一
PRODUCT   ULG-95   TOTAL   TOTAL   TID::190087528	Pump 6: 3 Pump 6: 3 QUANTITY PRICE AMOUNT  29.070 1:720 50.00  DHS 50.00	の 1000 1000 1000 1000 1000 1000 1000 10
PRODUCT   ULG-95   TOTAL   TOTAL   TID::190087528	Pump 6: 3 Pump 6: 3 QUANTITY PRICE AMOUNT  29.070 1:720 50.00  DHS 50.00	の 1000 1000 1000 1000 1000 1000 1000 10
PRODUCT ULG-95 TOTAL	Pump 6: 3 Pump 6: 3 QUANTITY PRICE AMOUNT  29.070 1:720 50.00  DHS 50.00	の一般の関係を持ちていた。 1990年 - 1990年

THANK YOU FOR SHOPPING AL ABRAJ F/S 875 SERIAL NO.

4 1

0

			· •	
	,			