																		•		
														1	SE	RIAL	NO.			
															4	1	0		3	
			1								+									
c	T : 1	ELA	RA (FO	RECOU	RT- FIN	AL 201	L2)	PI	ROJE	ECT: E	ELAR	RA - FO	RECOURT		Pan	Arab	Resea	rch C	enter	1
			•								مار ات	! Emara	at / 🔲 এ	Ep ایکو/انو	рсо /	Enoc	. / 12	Z 4	Α ادنو	dn
ī	PPI	FR	CODE		DATA	ENTR	₹Y		Т	E	DITING	G		C	SA			工	SR. #	
7	<u>'</u>	ā	7	Name			Nu	ımber	Nar		1.	Numbe 340		A . O.	Ti	lumbe		\dashv		١
=		<u> </u>	0		and	<u></u>		M09	Bear	hau	ustacl		9 can		c Grou	ips	<u> </u>			뒥
G	end F	er	He T M	ight 1 S	Bui T M	lt F	Spect Yes	No Y		Vo Ye	s No	o Indiai	n Pakistani Fili	pino Expa	t. Arab	s Oth	ers:			_
]									<u> </u>		1 [_ لـ	Щ_			ᆜ		
v	IRA	TE		stern	Abu Dh	abi	Dut	oai	Sha	rjah	A	N Ain	Umm Al Quwain	Ajma	n	Ras Khai		Fu	jairah	
_			Re	gion		\dashv		, 	Г		<u> </u>					K				
=	_		1 1	<u></u>	Mont	<u></u>		Date	=======================================	Amou	nt (Dh	ns) #	of vehicles	# of s	taff	Ti	me In	T	ime oı	ıt
_	$\overline{}$	0	TE ID	⊤पी	(MOIN	9	1	2 2		5	Ю		03	0	3	17	:50	7	75	9
	<u> </u>	٥		10:01			<u> </u>				Saturd	ay Sun	day Monday	Tuesday	Wed	nesday	Thur	sday	Frida	y
=			በ7-ቦቦ		. 73.117.	. 17:	:01- I	20:01-												
VI	E O)F	07:00- 10:00	13:00	3	20	:01- ::00	20:01-24:00		Y OF SIT		<u> </u>		و المحطة] ندّم ند		راب م	الاقت	.1	-
.		AP		13:00	17:00	20	:00		VI	Y OF SIT			•	و المحطة	المجالاد				ناط	النف
VI -	ISIT	AF	PPRO	ACH	Critic	cal Are	eas	24:00	VIS	YES			•	ك الأساسية	المجالاد					النف
VI 	ores	AF	PPRO/	ACH ignages and w	Critic	cal Are	eas	24:00	vis	Y OF SIT		نعم لا		ك الأساسية	المجالاد مرئية بد؟ يما	للوحة مكل جب	کانت ا مانة بش	هل ذ ومص	ناط	النف
1.	ores	AF	PPRO/	ACH ignages and w	Critic	cal Are	eas	24:00	vis	YES			•	ك الأساسية	المجالاد مرئية بد؟ يما		کانت ا مانة بش	هل ذ ومص	ناط	النق
1.	ores	AF	PPRO/	ACH ignages and wed only	Critic visible f vell main in first r	cal Are	eas distand? Ca	24:00	500	Y OF SIT		نعم لا لا ينطبق نعم	: عد 500 منر ها فقط في	ی الأساسیة من علی ب کن حصر	المجالاد مرنية بد؟ يما لى	للوحة مكل جبر أة الأوا	كانت المائة بش لة/المر	هل ذ ومص الجو	<u>ы</u> .1	
VI C	ores	AP	PPRO/	ACH signage s and wed only	Critic visible f vell main in first r	cal Are	eas distand? Ca	24:00	500	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	•	ی الأساسیة من علی ب کن حصر	المجالاه مرئية بد؟ يما لى	للوحة مكل جبر أة الأوا	كانت المائة بش لة/المر كانت ال	هل ذ ومص الجو هل دَ	ناط	النف
I.	ores	AP	PPRO/	ACH signage s and wed only	Critic visible f vell main in first r	cal Are	eas distand? Ca	24:00	500	YES NO N/A YES		نعم لا لا ينطبق نعم	: عد 500 منر ها فقط في	ی الأساسیة من علی ب کن حصر	المجالاه مرئية بد؟ يما لى	للوحة . يكل جبا يَّة الأوا لأضوا.	كانت المائة بش لة/المر كانت ال	هل ذ ومص الجو هل دَ	<u>ы</u> .1	
1.	ores	AP	PPRO/	ACH signage s and wed only	Critic visible f vell main in first r	cal Are	eas distand? Ca	24:00	500	YES NO N/A YES		نعم لا لا ينطبق نعم لا	: ها فقط في الله جيدة لدى	ت الأساسية من على و كن حصر كن حصر	المجالات بد؟ يما لى ع تعمل ان؟	للوحة . يكل جبر يَّة الأوا لأضوا. ن المك	كانت المائة بش لة/المر كانت ال	هل ذ ومص الجو هل ذ الاقتر	.1 .2	
1. ic c	ores	AP	Was s meters include were condit	ACH iignages and wed only lights vion at t	Critic visible fixell main in first r	20 Eal Area from Contained un	eas distand? Ca	nce of san be	VI:	YES NO N/A YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق نعم لا ينطبق لا لا	: ها فقط في الله جيدة لدى	ی الأساسیة من علی ب کن حصر	المجالاه مرئية لي لي ان؟ ان؟ ، تعمل	للوحة . يكل جبارة الأوا لأضوا ن المك	كانت الله الله الله الله الله الله الله الل	هل ذ ومص الجو هل ذ الاقتر هل ک	<u>ы</u> .1	2
VI	1. 2.	AP	Was s meters include were condit	ACH iignages and wed only lights vion at t	Critic visible fixell main in first r	20 Eal Area from Contained un	eas distand? Ca	nce of san be	VI:	YES NO N/A YES NO N/A YES		نعم لا لا ينطبق نعم لا ينطبق لا لا	: ها فقط في الله جيدة لدى	ت الأساسية من على و كن حصر كن حصر	المجالاه مرئية لي لي ان؟ ان؟ ، تعمل	للوحة . يكل جبر يَّة الأوا لأضوا. ن المك	كانت الله الله الله الله الله الله الله الل	هل ذ ومص الجو هل ذ الاقتر هل ک	.1 .2	2
2	1. 2.	AP	Was s meters include were condit	ACH iignages and wed only lights vion at t	Critic visible fixell main in first r	20 Eal Area from Contained un	eas distand? Ca	nce of san be	5500	YES NO N/A YES NO N/A YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق نعم لا ينطبق نعم	: ها فقط في الله جيدة لدى	ت الأساسية من على و كن حصر كن حصر	المجالاه مرئية لي لي ان؟ ان؟ ، تعمل	للوحة . يكل جبارة الأوا لأضوا ن المك	كانت الله الله الله الله الله الله الله الل	هل ذ ومص الجو هل ذ الاقتر هل ک	.1 .2	2
2	1. 2.	AP	Were condit	ignages and wed only lights vion at t	Critic visible fixell main in first r	cal Are	eas ass agood	ance of san be	5500	YES NO N/A YES NO N/A YES NO N/A		نعم لا ينطبق نعم لا ينطبق لا نعم ينطبق ينطبق	: ها فقط في الله جيدة لدى	ت الأساسية من على م كن حصر كن حصر و هي بد	المجالات يد؟ يما لى تعمل ان؟ ، تعمل	للوحة . كل جب أة الأوا لأضوا ن المك لأضواء الوقواء	كانت المائة بشائة بشائة بالمرافقة المائة ال	هل ذ ومص الجو هل ك الاقتر منطق منطق	.1 .2	2
22	1. 2. 3.	AP	Was s meters include Were condit	ignages and wed only lights vion at t	Critic visible f vell main in first r vorking a he appro	cal Are	eas ass agood	ance of san be	5500	YES NO N/A YES NO N/A YES NO N/A YES		نعم لا ينطبق لا لا ينطبق لا ينطبق لا نعم ينطبق لا نعم ينطبق لا نعم ينطبق لا نعم ينطبق لا لا نعم ينطبق لا لا لا لا لا لا لا لا لا لا	: ها فقط في الة جيدة لدى بيدة في	ت الأساسية من على م كن حصر كن حصر و هي بد	المجالات يد؟ يما لى تعمل ان؟ ، تعمل	للوحة . كل جب أة الأوا لأضوا ن المك لأضواء الوقواء	كانت المائة بشائة بشائة بالمرافقة المائة ال	هل ذ ومص الجو هل ك الاقتر منطق منطق	.1 .2	
1.	1. 2. 3.	AP	Were condit	ignages and wed only lights vion at t	Critic visible f vell main in first r vorking a he appro	cal Are	eas ass agood	ance of san be	500 y	YES NO N/A YES NO N/A YES NO N/A YES NO N/A		نعم لا ينطبق لا لا ينطبق لا لا لا لا لا لا لا لا لا لا	: ها فقط في الة جيدة لدى بيدة في	ت الأساسية من على م كن حصر كن حصر و هي بد	المجالات يد؟ يما لى تعمل ان؟ ، تعمل	للوحة . كل جب أة الأوا لأضوا ن المك لأضواء الوقواء	كانت المائة بشائة بشائة بالمرافقة المائة ال	هل ذ ومص الجو هل ك الاقتر منطق منطق	.1 .2	2
2	1. 2. 3.	AF	Was smeters included were condit. Was fitidy?	ignage s and wed only lights v ion at t	Critic visible finell main in first r vorking a he approducts work he forecome a /	cal Are	eas distand? Ca	an be	VI:	YES NO N/A YES NO N/A YES NO N/A YES NO N/A YES		نعم لا ينطبق لا لا ينطبق لا ينطبق لا نعم ينطبق لا نعم ينطبق لا نعم ينطبق لا نعم ينطبق لا لا نعم ينطبق لا لا لا لا لا لا لا لا لا لا	: ها فقط في الة جيدة لدى بيدة في	ت الأساسية من على م كن حصر ، و هي بحد ، و بحالة ح الفناء نظي	المجالاء يد؟ يما ان؟ ، تعمل تعبئة/	للوحة . يكل جبر أة الأوا لأضواء المكواء الوقواء نطقة ال	كانت المالم الله بشائد بشائد المالم	هل ذ ومص الجو هل ك الاقتر منطق هل ك	.1 .2	2
	1. 2. 3.	AF	Were condit Was f tidy?	ignage s and wed only lights v ion at t the lightion at t	Critic visible f vell main in first r vorking a he appro	cal Are	eas distand? Ca	an be	VI:	YES NO N/A YES NO N/A YES NO N/A YES NO N/A		نعم لا ينطبق لا لا ينطبق لا لا لا لا لا لا لا لا لا لا	: ها فقط في الله جيدة لدى بيدة في بفة ومرتبة:؟	ت الأساسية من على م كن حصر ، و هي بحد ، و بحالة ح الفناء نظي	المجالاء يد؟ يما ان؟ ، تعمل تعبئة/	للوحة للوحة الكول جبر الأول المكان ا	كانت المالم الله بشائد بشائد المالم	هل ذ ومص الجو هل ك الاقتر منطق هل ك	.1 .2 .3	2

GREETINGS

2. التحية/ الترحيب:

S	cores	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 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 [<u> </u>	نعم لا	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السائق؟	.7	5

2 Scores **Critical Areas** المحالات الأساسية النقاط 8. Were you greeted in a friendly manner YES 🔂 هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب 8. (pleasant feeling)? NO مفرح) ؟ If no, please describe behavior: Was it إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان 5 arrogant, without any expression, normal 5 يتصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، YES 🗌 Did they request customers to quit 9. 4 هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن П NO smoking? التدخين؟ N/A ⊠ YES 🔀 10. Did the staff thank you as you were 5 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر NO ¥ 5 N/A 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF 3. مظهر وسلوك الموظفين: Scores **Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط 11. Was the filling staff presentable and well YES X 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لانقا نعم 5 groomed? 5 NO و مر تدا/أنبقا؟ YES X 12. Was he able to communicate with 4 12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع NO П ¥ 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 γ 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 MO Rahal (Fuel Card)? رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ N/A 16. Did he confirm and repeat amount and YES X 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟ 6 type of fuel? 6 NO \Box 17. Did he fuel as per customer's instructions YES 🔀 نعم 17. هل قام بمل، الخزان حسب تعليمات الزبون -6 6 ио 🔲 18. Did he offer to clean windscreen YES 🛛 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ 5 voluntarily? (front & back) NO ¥ YES 🛛 نعم 5 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 6 | 20. Were you given correct change? NO

2

N/A

+		3		+			
•	Scores	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
		Did he provide information about any	YES		نعم	 مل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة? (فقط في حال كان هناك 	21
	21.	promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require	NO		*	اللزويجية في المحطة: (فقط في حال كان هناك أي عرض فانم/فعال) كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	
		comment when marked 'Yes'	N/A	図	لا ينطبق		

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sc	ores	Critical Areas				ط المجالات الأساسية	النقا
	22a.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?	YES NO N/A		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	22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>وورق التواليت</u>	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	.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 المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	23b	. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		<u>، بر</u> نعم لا لا ينطبق	23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	
3	23c.	. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	VEC			230. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	23d	. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES			23c. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	i
	23e	e. Were toilets and urinals clean?	N/A YES NO N/A			236. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	9
2	24a	a. Were doors clean?require comment when marked 'No'				24; هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
	24t	o. Were walls clean?	YES NO N/A	Ē	نعم [لا [لا ينطبق [24]. هل كانت الحيطان نظيفة؟	b
	240	c. Were ceiling clean?	NO N/A		لاً [لاينطبق [24. هل كان السقف نظيف؟	С
	240	d. Were vents clean?	YE:	_	نعم _ لا [لا نطبة [24. هل كانت المنافذ نظيفة؟	d

Sc	ores	·	Critical Areas						المجالات الأساسية		قاط
	24e	. Were floors clea	n2		YES	X'	نعم			2. هل كانت الأرد	
		require comment		No'	NO	ñ	, Y	ضيح	حوالت المتواطقة به "لا" يرجى التو		4e
					N/A	\Box	" لا ينطبق	=		;	
					YES						
	24f.	Were baseboard	s clean?				نعم	or . t			
			o oldan.		NO	H	¥		ِ الحانط/ لوح القاء	2. هل كانت ازرار	24f
					N/A	片	لا ينطبق	·			
	24a.	Were grout clean	12		YES		نعم				
ĺ	3	in one ground diduli	••		NO	님	*		ـ نظیف؟	24. هل كان البلاط	4g
+					N/A		لا ينطبق	······································			
	25a	Were trash conta	inore elegan		YES	K	نعم				
	200.	were trasti conta	iners clean?		NO	Ц	¥		يات القمامة نظيفة؟	25. هل كانت حاو	5a
2 -					N/A	=	لا ينطبق				
	255	M/a 11			YES	X	نعم				-
1	230.	Were trash contain	iners not overflow	wing?	NO		X	ئضية؟	يات القمامة غير فا	25. هل كانت حاو	b d
+					N/A		لا ينطبق				
	26. \	Was the restroom	smalling aloon	0 funch	YES	X	نعم	1			_
2	((without any offen	a nesn	0		¥	ىشە (بدون اي	هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدور		6	
4							لا ينطبق		ي الحمام):	رائحة كريهة في	
	27. \	Were all the facilit	stroom in Y	/ES	X	نعم	مام تعمل بشكل	التجهيزات في الح	2 هل کانت جمیع	7	
	(good working cond	-		_	•					
	r	equire comment v	o' '	NO.	Ш	¥	7	إجابة "لا" يرجى التوضيح		2 إذ	
1				N	I/A		لا ينطبق				_
	28 V	Nas the Mosque p		Υ	'ES		نعم	(3)?	أو قاعة المسجد نظ	: 16 1: 0	_
	20. v	equire comment v	n' Ma	ضيح لا ◘ ١٥٥			یت (۶). تو ضیح	او قاعله العسجد للم جابة "لا" يرجى ال	ے۔ ھل کان مبنی ا اذا کانت الا	- 1	
	_						-	ر. ع	G. J ++	- p · — — / ij	2
1_				N	/A (M .	لا ينطبق				-
or	mmer	nts:								قي/ الملاحظات:	التعلب
		FOR OFFIC	CE USE ONLY					ب فقط	لاستخدام المكت		
%		النقاط المسجلة	الحد الأعلى للنقاط	-				———Т		·	
, ,	P	ACTUAL SCORE		Evaluation	on:					م:	التقيي
			1						* 1		
				Approach	1				دم نحو المحطه	الاقتر اب من/ التق	1
				 		Initia	al Chec	ks		الاقتراب من/ التق	ļ
				Greetings	and				ئات الأولية	الترحيب والتشييك	2
				 	and				ئات الأولية		3

+

4

المجموع

TOTAL

forecourt.doc

ADNOC Distribution

AL GALEELAH F/S 824 SHA'AM.RAK TEL:07-2667791

CASH RECEIPT

Date: 02-09-12 17:59 User:

Pump # : 2

PRODUCT

ULG-95

29.868 1.728

TOTAL : DHS 50.00

TID:1000024100 Batch: 0

Signature:

THANK YOU FOR SHOPPING. AL GALEELAH F/S 823 R.A.K

SERIAL NO.

