

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY		EDITING		CSA		SR. #
1012		Name	Number	Name	Number	Nisar Kundwara 9462		
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	
040	09	01	50	01	01	11:22	11:30	
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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
							Monday	Tuesday
								Wednesday
								Thursday
								Friday

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدم 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. هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصرها فقط في الجولة/المرّة الأولى
2	2. Were lights working and in good condition at the approach?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق	2. هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟
2	3. Were the lights working and in good condition at the forecourt area?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق	3. هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبئة الوقود؟
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. هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبّة؟
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	5. هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟

2. GREETINGS

2. التحيّة/ 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	6. هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟
5	7. Did the staff approach the driver side of the vehicle?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	7. هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السائق؟

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.... <i>Normal but no greetings</i>	8. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟ إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟ <i>(4) (49)</i>	5
4	9. Did they request customers to quit smoking?	9. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟	4
5	10. Did the staff thank you as you were leaving? <i>did not say anything</i>	10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟ <i>(48)</i>	5

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر وسلوك الموظفين:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	11. Was the filling staff presentable and well groomed?	11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً ومرتباً/أنيقاً؟	5
4	12. Was he able to communicate with customer?	12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	4
5	13. Was the attendant wearing visible nametag?	13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	5
6	14. Was staff courteous / friendly?	14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	6

4. SERVICE

4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
2	15. Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)?	15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود)؟	2
6	16. Did he confirm and repeat amount and type of fuel?	16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟	6
6	17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs?	17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم؟	6
5	18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back) <i>did not offer</i>	18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي)؟ <i>(3)</i>	5
5	19. Were you charged the correct amount?	19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟	5
6	20. Were you given correct change?	20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟	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	21. Did he provide information about any promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require comment when marked 'Yes'	3
	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق		

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
22a.	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟	22a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?	3
	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	No Soap	
22b.	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت	22b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?	3
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق		
22c.	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)	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
	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق		
23a.	هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	23a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	3
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق		
23b.	هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	23b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	3
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق		
23c.	هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	23c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	3
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق		
23d.	هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	23d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	3
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق		
23e.	هل كانت امكنة التبريل نظيفة؟	23e. Were toilets and urinals clean?	3
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق		
24a.	هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	24a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	2
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق		
24b.	هل كانت الحيطان نظيفة؟	24b. Were walls clean?	2
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق		
24c.	هل كان السقف نظيف؟	24c. Were ceiling clean?	2
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق		
24d.	هل كانت المنافذ نظيفة؟	24d. Were vents clean?	2
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق		

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 checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input 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:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	التقييم:
			Approach	1 الاقتراب من / التقدّم 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

ADNOC Distribution

AL SHARAH S/S - QAU
AL SHARAH S/S - QAU TEL: 06-5220333

CASH RECEIPT

Date : 01-09-11 11:28

User : 0

Vehicle # :

Pump # 0

PRODUCT	QUANTITY	PRICE	AMOUNT
E-P 55	31.658	1.610	50.00

TOTAL : DHS 50.00

TID:1000040200 Batch: 0

Signature: _____

ADNOC and its subsidiaries

SERIAL NO.

4	1	6	2
---	---	---	---

111
7