Pan Arab Research Center PROJECT : ELARA (Car Wash- FINAL 2012) PROJECT: ELARA - Car Wash Adnoc ادنوك 🔼 Emarat ايكو/إنوك الكا Eppco / Enoc المارات الكا CSA SR. # **EDITING DATA ENTRY** SHOPPER CODE Number Name Number Name Number Name 20 Amon 5051
 Spectacles
 Beard
 Mustache
 Ethnic Groups

 Yes
 No
 Yes
 No
 Indian
 Pakistani
 Filipino
 Expat. Arabs
 Others:
 Height Built Gender M F M S 図 \square Ras Al Umm Al Fujairah Western Ajman Abu Dhabi Sharjah Al Ain Dubai **EMIRATE** Khaimah Quwain Region 図 Time out Amount (Dhs) # of vehicles # of staff Time In SITE ID Month Date 14:25 14 5 O2 Thursday Friday Saturday Sunday Monday Tuesday Wednesday 10:01-13:01-17:01-20:01-07:00-DAY OF TIME OF 17:00 20:00 24:00 10:00 13:00 \boxtimes VISIT VISIT X 1. الإقتراب والنظافة: APPROACH AND CLEANLINESS 1. المجالات الأساسية النقاط **Critical Areas** Scores 1. هل كانت هناك لافتة واضحة للدلالة على منطقة غسيل نعم 🛛 YES Was there proper sign to the Car Wash السيار ات؟ NO 🔲 A bay? 2. هل كانت منطقة غسيل السيارات نظيفة ومرتبة؟ نعم 🛛 YES 2. Was the Car Wash area clean and tidy? إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 4 require comment when marked 'No' 4 NO 🗌 🔞

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشييكات الأولية:

Sco	res	Critical Areas				المجالات الأساسية	نقاط
	3.	Was there any delay in approaching customers? require comment when	YES		نعم	. هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن؟ ا كانت الإجابة "نعم" يرجي التوضيح	İ
5		marked 'Yes'	NO	Ø	ž		_
	4.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES NO	Image: Control of the	نعم لا	. هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح) ؟	
5	If n	o, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc?				ا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ؟	ا إذ
	5a.	Did the attendant check whether your car has a sunroof?	YES		نعم لا لا ينطبق	 هل تحقق الموظف فيما إذا كانت سيارتك مزودة بفتحة سقف 	Ба
5	5b.	. Did the attendant politely declined automatic car wash if it has a sunroof?	N/A YES NO N/A		، ينصبو نعم لا لا ينطبق .	 5. هل عرض الموظف إجراء الغسيل الآلي للسيارة في حال كان لديها فتحة في السقف؟ 	ōb
6	6.	Did the attendant inform you about the price of car wash?	YES NO		نعم لا	هل أطلعك الموظف حول سعر غسيل السيارت؟	.6
4	7.	Did the attendant inspect your car for any scratches, damages or dents and inform you?	YES NO		نعم لا	هل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو أضرار أو ثقوب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟	.7

+

+			2			+				
	Sc	оге	S Critical Areas			•	المجالات الأساسية	1***		
	5	8.	Did he guide your vehicle for positioning the stopper?	at YES	s [2	نعم <u>[</u> لا [الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف 	نقاد		
	6	9.	Did the staff thank you as you were (18) leaving? Lie not Say anything	YES	_	نعم	٥ ما قال المنظف شكرك الدي مغاد تك؟	6		
	3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF				 مظهر وسلوك الموظفين: 					
ſ	Sco	ores	Critical Areas				ط المجالات الأساسية			
	2	10	. Was the uniform of the attendant neat an	d YES	Σ	نعم 🛚		لنقا		
	3		tidy?	NO	Γ	א ב [٥٠ ما كان إلى المعظم بأنوقاً ممر تدا؟	3		
	3	11.	. Was the attendant wearing visible (12)	YES	_	نعم [11. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه	3		
	\dagger		nametag? Not wearing name to					Ľ		
	3	12.	. Was he able to communicate with customer?	JYES NÒ	×	,				
				N/A	F	لا لاينطبو [12. هن کان الموصف فادرا حتی اسراسات الله الرادون	3		
T,	_			YES				<u> </u>		
;	5	13.	Was staff courteous / friendly?	NO	_		13. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	5		
	4. SERVICE									
S	co	res	Critical Areas				المجالات الأساسية	النق		
4	1	14.	After car wash, did he guide you to the vacuum bay?	YES	Ø	, ,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	14. بعد الانتهاء من غسيل السيارة، هل قام الموظف	4		
3	2	15.	Did any attendant advise you to take care of your personal belongings/valuables if	YES		نعم	بتوجيهك الى مكان مسح وتنشيف السيارة؟	_		
	-		any?	NO N/A	Image: second color of the color	لا لا ينطبق	وممتلكاتك الشخصية القيّمة في حال وجودها؟	3		
4	ļ .	16. G	Did any attendant offer you seating? 55	YES NO		نعم لا <u> </u>	16. هل قدم لك أي موظف كرسيا للجلوس عليه؟	4		
5		17.	Did attendants wipe your car dry to your satisfaction?	YES NO	図口	نعم لا	17. هل قام الموظفون بمسح وتنشيف سيارتك بحيث	5		
L	\perp			N/A		لا ينطبق	كنت راضيا عما قاموا به؟	٦		
5	1	18.	satisfaction?	YES NO	X	نعم لا	18. هل قام الموظفون بتنظيف كافة الزجاج والمرايا			
 	-			N/A		" لا ينطبق	من الداخل والخارج بحيث كنت راضياً عما قاموا به؟	5		
3	1	19.	ashtray and clean it?	YES	M	نعم	19. هل عرض الموظف لأن يقوم بتفريغ وتنظيف			
		ä		NO	ᆜ	¥	منفضة السجائر؟	3		
	+			N/A		لا ينطبق				
4	2	۱ .00	Was the interior vacuuming and cleaning	YES		نعم	20. هل تم التنظيف الداخلي للسيارة وتنظيف لوحة			
1		5	satisfaction?	NO	님	لا لا يطارة	الأجهزة الأمامية بشكل مرضي تماماً لك؟	4		
	-			N/A		لا ينطبق		4		
4	2	1. [Did they clean all the tyres with sponge?	YES		نعم لا	21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام			
			•	N/A	\exists	د لا ينطبق	اسفنجة؟	4		
_	\vdash				=					

لا ينطبق ☐ N/A

1 22. Were you offered a receipt voluntarily?

+

5.

REST ROOMS AND MOSQUE

غرف الراحة (تواليت/ الحمّام) والمسجد:

Sco	res	Critical Areas				قاط المجالات الأساسية	4.1
T	23a	Were they adequately stocked with all	YES		تعم د	23a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات	
	20a.	ere they adequately stocked with all eccessary supplies such as <u>soap</u> ?	NO N/A	H	لا لا ينطبق	الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	
-			YES		<u>۔ ہے ہیں</u> نعم		
3	23b.	Were they adequately stocked with all	NO		, 3 .	23b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت	l
1	necessary supplies such as toilet tissue?				لا ينطبق		4
	23c. Were they adequately stocked with all necessary		YES		تعم	23c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية?	
		supplies such as <u>paper towels</u> ? (paper towels are not required where fully operational hand	МО		3	(المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر	
		dryers exist)	N/A		لا ينطبق	مجففات اليد الآلية)	4
1	24a.	Were sinks clean?	YES	M	ثعم	24a. هل دانت المغاسل نظيفه؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
		require comment when marked 'No'	NO	님	*	, سام المسلم	
			N/A		لا ينطبق	24b. هل كانت المرايا نظيفة؟	-
	24b.	Were mirrors clean?	YES		نع م لا	المبير على المبيرة المبيرة التوضيح التوضيح التوضيح	
		require comment when marked 'No'	NO		-		
			N/A		لا ينطبق	24c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟	-
	24c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES		نعم لا	240 هن دالك مجعفات الايدي نطيفه! إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		
3		NO	님	-			
			N/A YES	씀	لاينطبق نعم	24d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟	_
	24d. Were dispensers clean?	NO		يعم لا	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		
	require comment when marked 'No'		N/A		- لا ينطبق		
			YES	$\overline{\boxtimes}$	<u> </u>		
	24e. Were toilets and urinals clean?	NO		, ,	24e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟		
			N/A		لا ينطبق		_
2	25a. Wele doors clear:		YES	X	نعم	25a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	ı
	200	require comment when marked	МО		¥	ہدا علت الم جابات آء يرجى اللو صيرح	
	'No		N/A	_	لا ينطبق		_
	25b. Were walls clean?		YES		نعم	25b. هل كانت الحيطان نظيفة؟	
			NO N/A	님	لا لا ينطبق	.200	,
	250	:. Were ceiling clean?	NO		3	250. هل كان السقف نظيف؟)
	236. Were coming clean.		N/A		لا ينطبق		
			YES		نعم		
	25d. Were vents clean?		NO		K	25d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	t
			N/A		لا ينطبق		_
	25e. Were floors clean?				تعم لا	206. هن خالف الارصيات نطيفه! إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	5
		require comment when marked 'No'	NO N/A		لا لا ينطبق	-	
			N/A				-
	254	. Were baseboards clean?	NO			25. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	f
	201	. Wele paseboalds deall:	N/A		لا ينطبق	•	

_		4	+			
Sc	ores	Critical Areas			المجالات الأساسية	لنقاط
	25g	. Were grout clean?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	25ç. هل كان البلاط نظيف؟	3
2	26a. Were trash containers clean?		YES NO N/A	<u>. بـ بن</u> نعم لا لا ينطبق	262. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	3
	26b.	. Were trash containers not overflowing?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	26b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟	7 2
2	27.	Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	27. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	2
2	28.	Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No'	YES NO	نعم لا	28. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيّد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
2	29.	Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'	N/A YES NO N/A	لا ينطبق نعم لا لا ينطبق	29. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
o	mme	ents:			طيق/ الملاحظات:	الت
		FOR OFFICE USE ONLY		 	لاستخدام المكتب فقط	

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	التقييم:
			Approach and Cleanliness	1 الاقتراب والنظافة
			Greetings and Initial Checks	2 الترحيب والتشييكات الأولية
			Appearance and Behavior of Staff	3 مظهر وسلوك الموظفين
			Service	4 الخدمة
			Cleanliness - Restroom and Mosque	النظافة – الحمامات و المسجد
			TOTAL	المجموع

4

0 -1-

ADNOC DISTRIBUTION Al Muweileh S/S-877 Near Sharjah Airport Sharjah

DESCRIPTION OTY PRICE 30.00 30.00

TOTAL 30.00

VERIFONE CARD 7897100138583964746
MILEAGE 0
VERIFONE NO 10008771 265
CTC 133 TTC 2904

You were served by Operator 1 DATE 07/06/2012 17:53 11 53 01 8913

THANK YOU, VISIT AGAIN...

SERIAL NO. 4 1 7 0

