

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

 إمارات Emarat / إيكو/إنوك Eppco / Enoc / أدنوك Adnoc

| SHOPPER CODE | | DATA ENTRY | | | | EDITING | | | | CSA | | | | SR. # | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 141 | | Name | Number | Name | Number | Name | Number | Name | Number | Name | Number | Name | Number | | | | | |
| | | | | Amam | 5051 | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | Expat. Arabs | Others: |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input 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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| EMIRATE | Western Region | Abu Dhabi | Dubai | Sharjah | Al Ain | Umm Al Quwain | Ajman | Ras Al Khaimah | Fujairah | | | | | | | | | |
| | <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"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | |
| SITE ID | | Month | Date | Amount (Dhs) | # of staff | Time In | Time out | | | | | | | | | | | |
| 877 | | 06 | 04 | 1975 | 03 | 21:10 | 21:25 | | | | | | | | | | | |
| 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 | Monday | Tuesday | Wednesday | Thursday | Friday | | | | | |
| | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | |

1. INTERIOR

1. جاذبية المنطقة الداخلية:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | | | النقاط |
|--------|--|-------------------|-------------------------------------|-----|--|
| 2 | 1. Were the automatic doors closed and the door and side glass push / pull bars or handle thresholds working in good order? | YES | <input checked="" type="checkbox"/> | نعم | هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والباب ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟ |
| | | NO | <input type="checkbox"/> | لا | |
| 3 | 2a. Were doors and windows free of fingerprints? | YES | <input checked="" type="checkbox"/> | نعم | هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟ |
| | | NO | <input type="checkbox"/> | لا | |
| | 2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks? | YES | <input checked="" type="checkbox"/> | نعم | هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من اللطخ، البقع والخطوط؟ |
| | | NO | <input type="checkbox"/> | لا | |
| | 2c. Were doors and windows clean without a hazy film (condensation due to climate or temperature may be present) | YES | <input checked="" type="checkbox"/> | نعم | هل كانت الأبواب والنوافذ نظيفة بدون تكاثف البخار عليها (تكاثف ضبابي بسبب الطقس أو الحرارة) |
| | | NO | <input type="checkbox"/> | لا | |
| 2 | 3a. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board faded? | YES | <input type="checkbox"/> | نعم | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو غير واضحة، باهتة وقديمة؟ |
| | | NO | <input checked="" type="checkbox"/> | لا | |
| | 3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes' | YES | <input type="checkbox"/> | نعم | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو فيها بعض التشققات؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح |
| | | NO | <input checked="" type="checkbox"/> | لا | |
| | 3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged? | YES | <input type="checkbox"/> | نعم | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو ملطخة؟ |
| | | NO | <input checked="" type="checkbox"/> | لا | |
| 5 | 4a. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers clean? require comment when marked 'No' | YES | <input checked="" type="checkbox"/> | نعم | هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| | | NO | <input type="checkbox"/> | لا | |
| | 4b. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers neat and well stacked? (Should be uncluttered and without excessive amounts of products) | YES | <input checked="" type="checkbox"/> | نعم | هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) مرتبة أي غير مكدسة (لا يجب أن تكون المنتجات والمواد متراكمة، كما أنه لا يجب أن يكون هناك كمية زائدة منها). |
| | | NO | <input type="checkbox"/> | لا | |

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|--|---|--------|
| 5 | 5. Was there any smell of rotten stuff? | هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟ | 5 |
| | YES <input type="checkbox"/> نعم | | |
| | NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | | |
| | N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | | |
| 3 | 6. Were there any flies visible in the store or in the eating area? | هل كان هناك أي نوع من الحشرات الطائرة (الذباب) في المحل؟ | 3 |
| | YES <input type="checkbox"/> نعم | | |
| | NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | | |
| | N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | | |
| 2 | 7. Were Lights and light fixtures functioning properly and unbroken including ones on menu boards? (Specify location in comments) require comment when marked 'No' | هل كانت الأضواء والأماكن المثبتة فيها تعمل بصورة جيدة وغير مكسورة بما في ذلك أضواء لوحات قائمة الطعام؟ (حدد الموقع في التصريحات) إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 2 |
| | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم | | |
| | NO <input type="checkbox"/> لا | | |
| 6 | 8. Was the expiry date mentioned on perishable food items (sandwiches, breads, cakes, salads etc...) within the validity period? | هل كان تاريخ الإنتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، الخ...) | 6 |
| | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم | | |
| | NO <input type="checkbox"/> لا | | |
| 2 | 9. Were tables and chairs well maintained and unbroken? require comment when marked 'No' | هل كانت الطاولات والكراسي بحالة جيدة وغير مكسورة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 2 |
| | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم | | |
| | NO <input type="checkbox"/> لا | | |
| | N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | | |
| 2 | 10. Was the temperature reasonably comfortable? require comment when marked 'No' | هل كانت درجة الحرارة مناسبة/ مريحة بشكل معقول؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 2 |
| | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم | | |
| | NO <input type="checkbox"/> لا | | |
| 2 | 11. Were door mats in good condition? require comment when marked 'No' | هل كانت ماسحات الأرضيات بحالة جيدة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 2 |
| | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم | | |
| | NO <input type="checkbox"/> لا | | |
| | N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | | |
| 2 | 12. Were lights turned on at dusk or sunset and during bad weather? | هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجو الماطر؟ | 2 |
| | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم | | |
| | NO <input type="checkbox"/> لا | | |
| | N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | | |
| 3 | 13. Were trash / Grease containers clean and dumpster Lids closed? | هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون نظيفة وأغطية سلات القمامة مغلقة؟ | 3 |
| | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم | | |
| | NO <input type="checkbox"/> لا | | |

2. GREETINGS

2. التحيات/ الترحيبات:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|---|---|--------|
| 6 | 14. Were you greeted with a smile when you entered the store? | هل تم الترحيب بك بإبتسامة عندما دخلت إلى المحل؟ | 6 |
| | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم | | |
| | NO <input type="checkbox"/> لا | | |
| 3 | 15. Did they request customers to quit smoking? | هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟ | 3 |
| | YES <input type="checkbox"/> نعم | | |
| | NO <input type="checkbox"/> لا | | |
| | N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | | |
| 6 | 16. Did he thank you as you were leaving? ⁽⁴⁾ | هل قام الموظف/ الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟ | 6 |
| | YES <input type="checkbox"/> نعم | | |
| | NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | | |

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

| النقاط | المجالات الأساسية | Critical Areas | Scores |
|--------|-------------------|---|--------|
| 5 | 17. | هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ بكامل أناقتهم؟ | 5 |
| | | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم | |
| | | NO <input type="checkbox"/> لا | |
| 4 | 18. | هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ | 4 |
| | | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم | |
| | | NO <input type="checkbox"/> لا | |
| 3 | 19. | هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟ | 3 |
| | | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم | |
| | | NO <input type="checkbox"/> لا | |
| | | COULD NOT READ NAME | |
| 5 | 20. | هل كان الموظف لبقين وودودين/لطفاء؟ | 5 |
| | | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم | |
| | | NO <input type="checkbox"/> لا | |

4. SERVICE

4. الخدمة:

| النقاط | المجالات الأساسية | Critical Areas | Scores |
|--------|-------------------|---|--------|
| 3 | 21. | هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 3 |
| | | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم | |
| | | NO <input type="checkbox"/> لا | |
| | | N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | |
| 6 | 22. | هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 6 |
| | | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم | |
| | | NO <input type="checkbox"/> لا | |
| 4 | 23. | هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟ | 4 |
| | | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم | |
| | | NO <input type="checkbox"/> لا | |
| | | N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | |
| 5 | 24. | هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 5 |
| | | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم | |
| | | NO <input type="checkbox"/> لا | |
| 6 | 25. | هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختياريًا؟ | 6 |
| | | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم | |
| | | NO <input type="checkbox"/> لا | |
| 5 | 26. | هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 5 |
| | | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم | |
| | | NO <input type="checkbox"/> لا | |
| | | N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | |

Comments:

التعليق / الملاحظات:

7

CSA was wearing a nametag but-
could not read the name.

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| % | النقاط المسجلة ACTUAL SCORE | الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM | Evaluation: | التقييم: |
|---|--------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|---------------------------|
| | | | Inviting Interior | 1 جاذبية المنطقة الداخلية |
| | | | Greetings | 2 التحيات / الترحيبات |
| | | | Appearance and Behavior of Staff | 3 مظهر الموظفين وسلوكهم |
| | | | Service | 4 الخدمة |
| | | | TOTAL | المجموع |

Handwritten notes:
4189

| SERIAL NO. | | | |
|------------|---|---|---|
| 4 | 1 | 8 | 9 |

ADNOC DISTRIBUTION
AT Muweilah S/S-877
Near Sharjah Airport
Sharjah

| DESCRIPTION | QTY | PRICE | TOTAL |
|-----------------|------|-------|-------|
| Mr. Krisps Chee | 1,00 | 4.75 | 4.75 |
| Chipstk Tomato | 1,00 | 4.75 | 4.75 |
| Cheet Jala35gm | 1,00 | 2.00 | 2.00 |
| AA Caradam Mil | 1,00 | 2.00 | 2.00 |
| Almond Stick | 1,00 | 6.25 | 6.25 |
| TOTAL | | | 19.75 |
| CASH PAYMENT | | | 20.00 |
| CHANGE | | | 0.25- |

You were served by Operator 1
DATE 07/06/2012 21:25 T1 S3 01 108

THANK YOU, VISIT AGAIN...

