SERIAL NO.									
	4	2	0	0					

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center	Ŕ	į
--------------------------	---	---

Arab	Research	Center	R
------	----------	--------	---

								ارات [Em إما	arat		Ep ایکو/انو	рсо /	Enoc	/ XI 4	A ادنوا	dno
SH	OPP	ER C	ODE	DATA EN				DITI	NG Num	bor	Name	C	SA	lumber		SR. #	\exists
í	20	36	Name	ronda	Number 3 40		b Jane	ule	+		1	w 0		3 1 6	18		ı
Gender Height Built Spectacles Beard Mustache Ethnic Groups										耳							
М	F		T M S	T M F	Yes No	Yes					Pakistani Fili	pino Expa	t. Arab:	s Others	·		\dashv
×	L	<u> </u>				브		X) [XI			-		늗		ᆗ
EM	IIRA	TE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	SI	harjah		Al Ain		Umm Al Quwain	Ajma	n	Ras Al Khaima		ujairah	
																<u>N</u>	
	==	SITI	E ID	Month	Date		Amo	unt (D	hs)	# c	of vehicles	# of s	taff	Time	ın 1	ime o	ut
	0	8	91	08	111		5	0		. (3 3	0	2	14:5	1 1	4.58	
		_	7:00- 10:01		7:01- 20:01		AY OF	Satur	day S	unda	y Monday	Tuesday	Wedn	esday 1	Thursday	Frida	ıy
	IE O	F _1	0:00 13:00	0 17:00 2	20:00 24:00		/ISIT	\times	1]			1
			<u> </u>	<u></u> _								~					
1.		API	PROACH								:*	و المحطأ	قدم ند	، من/ الدّ	الافتراب	.1	
60	ores			Critical A	reas							ت الأساسية	المجالا	~		قاط	النذ
30	ore:						YES	M	نعم		·	1	3.4	1 III	.:15 . la	.1	
	1.	W	/as signage	visible from	distance of	500	NO		, ,		بعد 500 متر ها فقط في					-'	
				vell maintain / in first run	ed? Can be				Y		بد سد بي	س سسر		بسب لمرّة الأو			
							N/A	브	ينطبق								_
				1.1			YES	Ш	نعم		عالة جيدة لدي		اء تعما	ت الأضية	ها، کانت	.2	
2	2.		v	working and i the approach	-		NO		7	٠	جبيده د-	ے وہي بد		- من المدّ			2
		•					N/A	X	لا ينطبق					_			Ĺ
							YES		نعم					f			ĺ
2	3.			hts working a			NO		Z		جيدة في	ل وبحالة .		ت الاضو عيئة الوقو		.3	2
_		C	ondition at 1	the forecourt	area?		N/A	\boxtimes	لا ينطبق				: 2)	هبته الوقو	منطقة ت		
-	-						YES	図	ينطبق نعم								
	4.	٧	Vas filling a	rea / forecou	rt clean and		NO		, K		يفة ومرتبة؟	الفناء نظ	التعانة	، منطقة	ها، کانت	.4	4
4		ti	dy?						Y		ب وحرب.					• •	ľ
L.							N/A	<u> </u>	بنطبق								
		١.	ندام مالا میا	ia. and f	arangurt froe	of	YES		سعم		قود خالية مز	ة ملء الم	و منطق	الطريق	هل کان	.5	_
2	5.			iveway and fo d well mainta		: 01	NO	Ш	¥		<i></i>			رين مصانة بنا		. •	2
		•					N/A		ہ بنطبق	.							
L																	
2	_	GR	REETINGS											الترحيب	التحية/	.2	
															-		
Sc	ore	s		Critical A	Areas			_				الأساسية	المجالات			اط	النقا
							YES		عم	i	ب الموظف	اة القتار	۽ اخر	هذاأي أمر	مل کان	.6	
5	6.			any delay in a at the fuel pu			NO	X	•	ł	ب الموصف	_		ھداك <i>اي</i> ئن عند م			5
		,	Jagton 1013 (2. 110 /uoi pu	p		N/A		۲ نطیق	ت لا		· 5-5-			.5 0		
-	7	г	id the staff	approach th	e driver side	of	YES	X	 عم		ن حهة	المركبة م	ت من	ب الموظ د	هل اقتر د	.7	1
5	7.		he vehicle?		C GITTOI SIGE		NO			y.	ι. Ο		-		لسائق؟		5

NO 🗌

1

+

the vehicle?

+			2			+		
	Sc	ores	Critical Areas				(لمجالات الأساسية	نقاط
,		8.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES NO		• '	هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب نا مفرح) ؟	.8
	5	If no	o, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normatic	aí		-	ك) لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ؟	إذا
	4	9.	Did they request customers to quit smoking?	YES NO N/A			. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن . التدخين؟	9 4
	5	10.	Did the staff thank you as you were leaving?	YES NO N/A		عم ((نطبق نطبق	: 1. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟	0 5
_	3.		PPEARANCE AND BEHAVIOR OF STA	.FF			 مظهر وسلوك الموظفين: 	
5	Sco	res	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
!	5	11.	Was the filling staff presentable and well groomed?	YES NO	区区	عم (١٠ هن کان مظهر موطف تعب الوثود "-	1 5
4	1		Was he able to communicate with customer?	YES NO N/A	NO O	عم لا لا ينطبق	12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع الزبون؟	2 4
5	5		Was the attendant wearing visible nametag?	YES NO		 عم لا	13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها	5 5
6	6	14.	Was staff courteous / friendly?	YES NO	図	نعم لا	۱۸ مل کان الموظفون و دو دین/ لطفاء؟	6
4	l.		SERVICE				4. الخدمة:	
S	core	es	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاه
2	1:	5. C	oid he follow the instructions on the cand)?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	15. هل اثبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟	
6	16	5. D	id he confirm and repeat amount and ype of fuel?	YES [<u>ر بر</u> نعم لا	 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر ذلك على مسامعك؟ 	6
6	17	7. D -	id he fuel as per customer's instructions Dhs?	YES [図 7	نعم	17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم ؟	6
5	18	3. D	id he offer to clean windscreen oluntarily? (front & back)	YES [= 2 7	نعم لا	18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي) ؟	5
5	19). W	ere you charged the correct amount?	YES [نعم لا	19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟	5
6	20	. W	ere you given correct change?	YES [نعم لا لا	20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟	6

+

	3		+	-		
Sco	ores Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
	21. Did he provide information about any	YES		نعم	هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة? (فقط في حال كان هناك	.21
	promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require comment when marked 'Yes'	NO		¥.	أي عرض قَانم/فعال) نت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	
	Comment when marked Tes	_ N/A	\boxtimes	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 soap ?	YES NO N/A	図口口図	نعم لا لا ينطبؤ	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 وورق التواليت	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 إلا منطبق	22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية عبر مطلوبة عند توقر مجففات اليد الألية) لم محويل الكماسيف (اورول 66 كانت المغاسل نطيفة؟	
	23a.	Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		خعم لا لا ينطبؤ	23a. هل كانت المعاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	23b.	. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES NO		<u>نعم</u> لا	23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
3	23c	Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	N/A YES NO N/A		لا ينطبق نعم لا لا ينطبق	230. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيع لايوجد مصففات ايري (10)	3
	23d	. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	<u> </u>	نعم لا لا ينطبق	23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	23e	. Were toilets and urinals clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	23e. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	
2	24a	. Were doors clean?require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
	24b	. Were walls clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟)
	24c	. Were ceiling clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	,24 هل كان السقف نظيف؟	;
	24d	l. Were vents clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطيق	24c. هل كانت المنافذ نظيفة؟	1

+ **Scores** Critical Areas المجالات الأساسية 24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ YES 🛛 24e. Were floors clean? إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح require comment when marked 'No' NO ¥ لا ينطبق 🔲 N/A YES X 24f. Were baseboards clean? NO \square 24f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟ ¥ N/A YES 🛛 24g. Were grout clean? 24g. هل كان البلاط نظيف؟ NO N/A YES 🔀 25a. Were trash containers clean? NO 25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ لا ينطبق | N/A 2 2 YES 🛛 25b. Were trash containers not overflowing? NO 25b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضة؟ لا ينطبق □ N/A YES 🛛 26. Was the restroom smelling clean & fresh 26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي 2 NO (without any offensive odor)? 2 رائحة كريهة في الحمام)؟ لا ينطبق □ N/A 27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل 27. Were all the facilities inside the restroom in YES 🗵 good working condition? 2 NO require comment when marked 'No' ¥ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح لا ينطبق ∐ N/A YES 28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ 28. Was the Mosque premises clean? 2 require comment when marked 'No' إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح NO ¥ 2 لا ينطبق N/A Comments: التعليق/ الملاحظات: FOR OFFICE USE ONLY لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	يم:	التقي
			Approach	الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة	1
			Greetings and Initial Checks	الترحيب والتشييكات الأولية	2
			Appearance and Behavior of Staff	مظهر وسلوك الموظفين	3
			Service	الخدمة	4
			Cleanliness - Restroom and Mosque	النظافة - الحمامات والمسجد	5
			TOTAL	موع	

4

_

	200	The second second	Salar Control of the	4.08
	: 1. July 180 X	12053		53 4
	107	M. Table		1.1
111	Par and	A 1		11.
5	经 数据	XV (ZZ	T. 1947	
100	12 A 15	15 17 17 2		100
1				Aceta in
			TE CO	1.15
1		建工业		W. W.
that I we			Sept.	30.
23-1-1	NUMBER	distri		·
	IINIII: 🎉	NICTKI	DUCTO	1
38.7	NITOOF	ヘナコイバイ	nactni	
		IOAN FUJATRA	1	10
1.2		MAN FILIATRA	100	57.5
	the same of the same	and the state of t	100	
7 4T.1.	7 a 11	IBAN FUJATRA	Salas Salas	
200	- T-		757	
5-62-72	7 1 4 5 4		1	100
			Marian Se	1 1 2 2 2 2
	CH2	RECE	IP Resident	
-	t an an wat	50	To the same of the	5 July 5 14
i nace () 1	1,00,12,234	1.16 THE RES	æs user :	14
No the second of the	- O. P. S. S. S. S. S.		5.01	THE YEAR
42.5	建筑和			1
labla 1		100	A STATE OF	
"WASHICTS"	Mar March	100 April 200		
				2002
1700		0 (100	
PORMIET	er mini	in an	Total	
PRODUCT	QUAM	IIIV) PI	lice .	
PRODUCT	MAUD S.	TITY P	lice .	INCUNT (
PRODUCT	MAUD S.	TITY P	lice .	INCUNT (
PRODUCT	MAUD S.	TITY P	lice .	INCUNT (
PRODUCT	MAUD S.	111Y 2 PI	lice .	INCUNT (
PRODUCT	MAUD S.	TITY P	lice .	INCUNT (
PRODUCT L ULG-95	QUAM	06 0 , 1	72 0	INCUNT (
PRODUCT L ULG-95	QUAM	06 0 , 1	72 0	INCUNT (
PRODUCT L ULG-95	QUAM	TITY P	72 0	INCUNT (
PRODUCT L ULG-95	QUAM	06 0 , 1	72 0	INCUNT (
PRODUCT DUG 95	Zo QUAM	.601 .801 .85 5 0 2	72 0	INCUNT (
PRODUCT DUG 95	QUAM	.601 .801 .85 5 0 2	72 0	INCUNT (
PRODUCT DUG 95	29 Liping	.601 .801 .85 5 0 2	72 0	INCUNT (
PRODUCT DUG 95	29 Liping	.601 .801 .85 5 0 2	72 0	INCUNT (
PRODUCT DUG 95	29 Liping	.601 .801 .85 5 0 2	72 0	INCUNT (
PRODUCT DUG 95	29 Liping	.601 .801 .85 5 0 2	72 0	INCUNT (
PRODUCT DUG 95	29 Liping	.601 .801 .85 5 0 2	72 0	INCUNT (
PRODUCT DUG 95	29 Liping	.601 .801 .85 5 0 2	72 0	INCUNT (
PACOUCTE ULG-95 TOTAL TID::18888	29 : DH	.601 .801 .85 5 0 2	72 0	INCUNT (
PRODUCT DUG 95	29 : DH	.601 .801 .85 5 0 2	72 0	INCUNT (
PACOUCTE ULG-95 TOTAL TID::18888	29 : DH	.601 .801 .85 5 0 2	72 0	INCUNT (
PACOUCTE ULG-95 TOTAL TID::18888	29 : DH	.601 .801 .85 5 0 2	72 0	INCUNT (

THANN YOU FOR SHOPPING AL RIFA F/S 841 FUJ SERIAL NO.
4 2 0 0

		g. () 3