

SERIAL NO.			
4	2	6	X

PROJECT : ELARA (Car Wash— FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Car Wash

Pan Arab Research Center

☐ Emarat / ☐ Eppco / Enoc / ☒ Adnoc

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #
28		Basim		3404		Basim		3404		Nawar				
Gender		Height		Built		Spectacles		Beard		Mustache		Ethnic Groups		
M	F	T	M	S	T	M	F	Yes	No	Yes	No	Yes	No	Indian
<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Ras Al Khaimah		Fujairah												
SITE ID		Month		Date		Amount (Dhs)		# of vehicles		# of staff		Time In		Time out
0885		04		09		35		02		03		10:03		10:23
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		
		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
												Saturday		Sunday
												<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"/>		<input type="checkbox"/>

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقترب والنظافة:

Scores		Critical Areas		المجالات الأساسية		النقاط
1.	Was there proper sign to the Car Wash bay?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كانت هناك لافتة واضحة للدلالة على منطقة غسيل السيارات؟		
2.	Was the Car Wash area clean and tidy? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كانت منطقة غسيل السيارات نظيفة ومرتبطة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		4
4		NO <input type="checkbox"/>	لا			

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

Scores		Critical Areas		المجالات الأساسية		النقاط
3.	Was there any delay in approaching customers? require comment when marked 'Yes'	YES <input type="checkbox"/>	نعم	هل كان هناك أي تأخير في إقترب الموظف من الزبائن؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح		5
5		NO <input checked="" type="checkbox"/>	لا			
4.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟ إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟		5
5	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....?	NO <input type="checkbox"/>	لا			
5a.	Did the attendant check whether your car has a sunroof?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل تحقق الموظف فيما إذا كانت سيارتك مزودة بفتحة سقف		5
5b.	Did the attendant politely declined automatic car wash if it has a sunroof?	NO <input type="checkbox"/>	لا	هل عرض الموظف إجراء الغسيل الآلي للسيارة في حال كان لديها فتحة في السقف؟		5
6.	Did the attendant inform you about the price of car wash?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل أطلعك الموظف حول سعر غسيل السيارات؟		6
7.	Did the attendant inspect your car for any scratches, damages or dents and inform you?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو أضرار أو تقرب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟		4
4		NO <input type="checkbox"/>	لا			

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	8. Did he guide your vehicle for positioning at the stopper?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	8. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة؟
6	9. Did the staff thank you as you were leaving?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	9. هل قام الموظف بشكرك لدى مغادرتك؟

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر وسلوك الموظفين:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	10. Was the uniform of the attendant neat and tidy?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	10. هل كان لباس الموظف أنيقاً ومرتباً؟
3	11. Was the attendant wearing visible nametag?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا	11. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟
3	12. Was he able to communicate with customer?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟
5	13. Was staff courteous / friendly?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	13. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟

4. SERVICE

4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
4	14. After car wash, did he guide you to the vacuum bay?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	14. بعد الانتهاء من غسل السيارة، هل قام الموظف بتوجيهك الى مكان مسح وتنشيف السيارة؟
3	15. Did any attendant advise you to take care of your personal belongings/valuables if any?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	15. هل نصحك الموظف بأن تنتبه لأغراضك وممتلكاتك الشخصية القيمة في حال وجودها؟
4	16. Did any attendant offer you seating?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	16. هل قدم لك أي موظف كرسيًا للجلوس عليه؟
5	17. Did attendants wipe your car dry to your satisfaction?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	17. هل قام الموظفون بمسح وتنشيف سيارتك بحيث كنت راضياً عما قاموا به؟
5	18. Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your satisfaction?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	18. هل قام الموظفون بتنظيف كافة الزجاج والمرايا من الداخل والخارج بحيث كنت راضياً عما قاموا به؟
3	19. Did the attendant offer to empty the ashtray and clean it?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	19. هل عرض الموظف لأن يقوم بتفريغ وتنظيف منفضة السجائر؟
4	20. Was the interior vacuuming and cleaning of fascia (dashboard) done to your total satisfaction?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	20. هل تم التنظيف الداخلي للسيارة وتنظيف لوحة الأجهزة الأمامية بشكل مرضي تماماً لك؟
4	21. Did they clean all the tyres with sponge?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام اسفنج؟
1	22. Were you offered a receipt voluntarily?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

النفقات	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	23a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	23a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?
	23b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> ؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	23b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?
	23c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	23c. 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	24a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'
	24b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'
	24c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'
	24d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'
	24e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24e. Were toilets and urinals clean?
2	25a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	25a. Were doors clean? require comment when marked 'No'
	25b. هل كانت الحيطان نظيفة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	25b. Were walls clean?
	25c. هل كان السقف نظيف؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	25c. Were ceiling clean?
	25d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	25d. Were vents clean?
	25e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	25e. Were floors clean? require comment when marked 'No'
	25f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	25f. Were baseboards clean?

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
25g. Were grout clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	هل كان البلاط نظيف؟	2
26a. Were trash containers clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	2
26b. Were trash containers not overflowing?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟	2
27. 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	هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	2
28. 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	هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
29. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	التقييم:
			Approach and Cleanliness	1 الإقتراب والنظافة
			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

SERIAL NO.				
	4	2	6	X

ADNOC DISTRIBUTION

AL MUHALLAB S/S-885
DIBBAH, Tel: 09 2443931 Fujairah

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
Man C/W SmINE	1.00	35.00	35.00
TOTAL			35.00
CASH PAYMENT			35.00

You were served by Operator 1
DATE 09/04/2012 10:23 T1 S2 01 8865

Thanks for Shopping

