

SERIAL NO.			
4	2	8	6

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA		SR. #						
34		Name		Number		Name		Number		Name		Number						
		Basu		3404		Basu		3404		Hassem		6290						
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:
☒	☐	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐
EMIRATE		Western Region		Abu Dhabi		Dubai		Sharjah		Al Ain		Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah			
		☐		☐		☐		☐		☐		☐	☐	☐	☒			
SITE ID		Month		Date		Amount (Dhs)		# of vehicles		# of staff		Time In	Time out					
0885		04		09		76		03		01		09:46	09:15					
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						
												☐						
												☐						
												☒						
												☐						
												☐						
												☐						
												☐						
												☐						

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقتراب والنظافة:

Scores	Critical Areas	التنقاط	المجالات الأساسية
1.	Was there proper sign to the Lube changing bay?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟
3	2. Was the lube changing area clean and organized?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبطة؟
4	3. Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ?	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟
2	4. Were the waiting area and table clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟
2	5. Was the television in the waiting room working?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟
	6. Was the board displaying complimentary services neat and clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

Scores	Critical Areas	التنقاط	المجالات الأساسية
3	7. Was there any delay in approaching customers?	YES ☐ نعم NO ☒ لا	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقدم الموظف نحو الزبائن؟
	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟
5	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....		إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	9. Did he guide your vehicle for positioning at the stopper and asked you to switch the engine off?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	9. هل قام الموظف بإرشادك إلى المكان المناسب لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟
5	10. When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different grades of oil, filters and their relative benefits?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائدها؟
4	11. Did he offer the waiting area to you?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟
4	12. Did the staff thank you as you were leaving?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	13. Was the uniform of the attendant neat and tidy?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	13. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟
3	14. Was the attendant wearing visible nametag?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ Hashem
3	15. Was he able to communicate with customer?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	15. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟
4	16. Was staff courteous / friendly?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	16. هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟

4. SERVICE

4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	17. Did attendant check whether you need top up or complete oil change?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	17. هل قام الموظف بالتحقق لمعرفة إن كانت السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت بالكامل؟
3	18. Did attendant check with you whether only oil is to be changed or oil with filter?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	18. هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد تغيير الزيت فقط أم الزيت والفلتر؟
3	19. Did he check using gauge the quantity required to be topped up and informed you?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	19. هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام المقاييس للتعرف إلى كمية الزيت التي يجب إضافتها وأبلغك بذلك؟
3	20. Did the attendant check for oil leakages under your car from filter and drain bolt?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	20. هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة الزيت؟
3	21. Did the attendant drain the used oil completely from your car?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	21. هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل من سيارتك؟
2	22. Did he ask whether you want the engine to be flushed and did it if you agreed?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	22. هل سألك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام بذلك في حال موافقتك؟
3	23. Did the attendant fill the correct grade as you requested?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	23. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت الصحيحة التي طلبتها؟

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	24. هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟	24. Did he request you to start engine and leave it running for one and a half minutes?	3
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
3	25. هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيداً في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟	25. Did the attendant ensure that the carter bolt is tightened and there are no leaks?	3
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	26. هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية:	26. Did attendant carry out the following complimentary checks:	
	31a. إضافة ماء للبطارية	31a. Battery Water top up	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31b. إضافة ماء للمبرد/coolant	31b. Coolant Water top up	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31c. إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)	31c. Auto Transmission Fluid top up	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31d. إضافة زيت الفرامل	31d. Brake Fluid top up	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31e. إضافة زيت للجير/ التروس	31e. Gear Oil top up	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31f. تنظيف فلتر الهواء	31f. Air filter cleaning	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31g. إضافة ماء لمساحات الزجاج	31g. Wiper Water top up	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31h. تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء	31h. Clean engine using air gun	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
3	27. هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟	27. Were any of your questions related to lube change answered?	3
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
3	28. هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟	28. Did the staff place the mileage sticker in the car ?	3
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
4	29. هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟	29. Were you offered a receipt voluntarily?	4
	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق		

لم يحضر على وجه الاستلام

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	30a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟	30a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?	3
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue ?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	30b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل ورق التواليت ؟
	30c. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as paper towels ? (paper towels are not required where fully operational hand dryers exist)	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	30c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية ? (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)
3	31a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31e. Were toilets and urinals clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟
2	32a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	32b. Were walls clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟
	32c. Were ceiling clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32c. هل كان السقف نظيف؟
	32d. Were vents clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟
	32e. Were floors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	32f. Were baseboards clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟
	32g. Were grout clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32g. هل كان البلاط نظيف؟

Scores		Critical Areas		المجالات الأساسية		النقاط
2	33a. Were trash containers clean?	YES ☒	نعم	33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟		2
		NO ☐	لا			
		N/A ☐	لا ينطبق			
2	33b. Were trash containers not overflowing?	YES ☒	نعم	33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟		2
		NO ☐	لا			
		N/A ☐	لا ينطبق			
2	34. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?	YES ☒	نعم	34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟		2
NO ☐	لا					
N/A ☐	لا ينطبق					
2	35. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No'	YES ☒	نعم	35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		2
		NO ☐	لا			
		N/A ☐	لا ينطبق			
2	36. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'	YES ☐	نعم	36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		2
NO ☐	لا					
N/A ☒	لا ينطبق					

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

التقييم:		Evaluation:		الحد الأعلى للنقاط		النقاط المسجلة		%	
1		Approach and Cleanliness		MAXIMUM		ACTUAL SCORE			
2		Greetings and Initial Checks							
3		Appearance and Behavior of Staff							
4		Service							
5		Cleanliness - Restroom and Mosque							
		TOTAL							

SERIAL NO.			
4	2	8	6

ADNOC DISTRIBUTION

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

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
VoyagerBronz4L	1.00	50.00	50.00
VoyagerBronz1L	2.00	13.00	26.00

TOTAL

76.00

CASH PAYMENT

76.00

You were served by Operator 1
DATE 09/04/2012 09:57 T1 S2 01 8853

Thanks for Shopping

