

| SERIAL NO. | | | | |
|------------|---|---|---|---|
| | 4 | 3 | 0 | 8 |

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

☐ Emarat امارات / ☐ Eppco / Enoc إيكو/انوك / ☒ Adnoc ادنوك

| SHOPPER CODE | | DATA ENTRY | | | | | | EDITING | | | | | | CSA | | | | SR. # | |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| 130 | | Name | | | Number | | | Name | | | Number | | | Name | | Number | | | |
| | | Sara | | | 9001 | | | Sara | | | 9001 | | | No name badge. | | | | | |
| 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 type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 | | Ras Al Khaimah | | Fujairah | |
| | | <input 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"/> | |
| SITE ID | | | | Month | | Date | | Amount (Dhs) | | # of vehicles | | # of staff | | Time In | | Time out | | | |
| 0882 | | | | 06 | | 07 | | 5000 | | 00 | | 01 | | 15:00 | | 15:29 | | | |
| TIME OF VISIT | | TIME | | | | | DAY OF VISIT | | DAY | | | | | | | | | | |
| | | 07:00-10:00 | 10:01-13:00 | 13:01-17:00 | 17:01-20:00 | 20:01-24:00 | | | Saturday | Sunday | Monday | Tuesday | Wednesday | Thursday | Friday | | | | |
| | | <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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

| Scores | | Critical Areas | المجالات الأساسية | | النقاط |
|--------|---|---|---|----------|--|
| | | 1. Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run | YES <input checked="" type="checkbox"/> | نعم | 1. هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصرها فقط في الجولة/المرّة الأولى |
| | | | NO <input type="checkbox"/> | لا | |
| | | | N/A <input type="checkbox"/> | لا ينطبق | |
| 2 | 2 | 2. Were lights working and in good condition at the approach? | YES <input type="checkbox"/> | نعم | 2. هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟ |
| | | | NO <input type="checkbox"/> | لا | |
| | | | N/A <input checked="" type="checkbox"/> | لا ينطبق | |
| 2 | 2 | 3. Were the lights working and in good condition at the forecourt area? | YES <input type="checkbox"/> | نعم | 3. هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبئة الوقود؟ |
| | | | NO <input type="checkbox"/> | لا | |
| | | | N/A <input checked="" type="checkbox"/> | لا ينطبق | |
| 4 | 4 | 4. Was filling area / forecourt clean and tidy? | YES <input checked="" type="checkbox"/> | نعم | 4. هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبّة؟ |
| | | | NO <input type="checkbox"/> | لا | |
| | | | N/A <input type="checkbox"/> | لا ينطبق | |
| 2 | 2 | 5. Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained? | YES <input checked="" type="checkbox"/> | نعم | 5. هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟ |
| | | | NO <input type="checkbox"/> | لا | |
| | | | N/A <input type="checkbox"/> | لا ينطبق | |

2. GREETINGS

2. التحيّة/ الترحيب:

| النقاط | | المجالات الأساسية | | Critical Areas | | Scores | |
|--------|----|---|---|--|----|---|---|
| 5 | 6. | هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟ | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input checked="" type="checkbox"/> | 6. | Was there any delay in approaching customers at the fuel pump | 5 |
| | | | لا ينطبق <input type="checkbox"/> | N/A <input type="checkbox"/> | | | |
| 5 | 7. | هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السائق؟ | نعم <input checked="" type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | 7. | Did the staff approach the driver side of the vehicle? | 5 |

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|--|--|--------|
| 5 | 8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.... | 8. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟ إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟ | 5 |
| 4 | 9. Did they request customers to quit smoking? | 9. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟ | 4 |
| 5 | 10. Did the staff thank you as you were leaving? | 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟ | 5 |

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر وسلوك الموظفين:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|---|--|--------|
| 5 | 11. Was the filling staff presentable and well groomed? | 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً ومرتباً/أنيقاً؟ | 5 |
| 4 | 12. Was he able to communicate with customer? | 12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ | 4 |
| 5 | 13. Was the attendant wearing visible nametag? | 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ <i>No name badge</i> | 5 |
| 6 | 14. Was staff courteous / friendly? | 14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟ | 6 |

4. SERVICE

4. الخدمة:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|--|--|--------|
| 2 | 15. Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)? | 15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود)؟ | 2 |
| 6 | 16. Did he confirm and repeat amount and type of fuel? | 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟ | 6 |
| 6 | 17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs? | 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم؟ | 6 |
| 5 | 18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back) | 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي)؟ | 5 |
| 5 | 19. Were you charged the correct amount? | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ | 5 |
| 6 | 20. Were you given correct change? | 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ | 6 |

| النقاط | المجالات الأساسية | Critical Areas | Scores |
|--------|--|--|--|
| 21. | هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك أي عرض قائم/فعال) إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 21. Did he provide information about any promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require comment when marked 'Yes' |

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

| النقاط | المجالات الأساسية | Critical Areas | Scores |
|--------|--|--|--|
| 3 | 22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟ 22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> 22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية) | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 22a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ? 22b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ? 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) |
| 3 | 23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 23e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟ | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 23a. Were sinks clean? require comment when marked 'No' 23b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No' 23c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No' 23d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No' 23e. Were toilets and urinals clean? |
| 2 | 24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟ 24c. هل كان السقف نظيف؟ 24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟ | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 24a. Were doors clean? require comment when marked 'No' 24b. Were walls clean? 24c. Were ceiling clean? 24d. Were vents clean? |

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|---|--|---|
| | 24e. Were floors clean? require comment when marked 'No' | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| | 24f. Were baseboards clean? | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 24f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟ |
| | 24g. Were grout clean? | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 24g. هل كان البلاط نظيف؟ |
| 2 | 25a. Were trash containers clean? | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ |
| 2 | 25b. Were trash containers not overflowing? | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 25b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟ |
| 2 | 26. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)? | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟ |
| 2 | 27. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No' | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| 2 | 28. 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 | 28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

لا يوجد ملاحظات

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| % | النقاط المسجلة ACTUAL SCORE | الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM | Evaluation: | التقييم: |
|---|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| | | | Approach | 1 الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة |
| | | | 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 | 3 | 0 | 8 |

ADNOC Distribution
AL SHAM F/S 882
MARINE, RAK TEL: 07-2667440

CASH RECEIPT
Date: 07-06-12 15:09 User: 0
Vehicle #: 0 Pump #: 1

| PRODUCT | QUANTITY | PRICE | AMOUNT |
|--------------------------|----------|-------|--------|
| E-PLUS | 31.850 | 1.610 | 50.00 |
| TOTAL : DHS 50.00 | | | |

TID: 1000002200 Batch: 0
Signature: _____

THANK YOU FOR SHOPPING
AL SHAM F/S 882

