SERIAL NO.

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Arab	Research	Center	3
------	----------	--------	----------

							Er إمارات	narat	<u> </u>	Er ابكو/إنو 	рсо /	Enoc / 🗵	Adno ادنوك [
SHOPPER CO	ODE		DATA ENTI	RY	\top	E	DITING			С	SA		SR.#
SHOFFLICO		Name		Number	N	ame	Nu	mber	Name		١	lumber	_
264	<u>-</u> -	500	îa	9001	_	ara	90	10	cant	read	Hu	e vand	
Gender	Heio	aht	Built	Spectacles	Be	ard M	ustache				c Grou		
M F T	r i M	S	T M F	Yes No	Yes	No Ye	s No I	ndian F	Pakistani Fili	pino Expa	t. Arab	s Others:	
		l 🗆			Z.		3 🗆	区		<u> </u>		[
EMIRATE	West Req		Abu Dhabi	Dubai	SI	harjah	Al Aiı	n	Umm Al Quwain	Ajma	ın	Ras Al Khaimah	Fujairah
]				区							
SITE	ID.		Month	Date	_	Amou	nt (Dhs)	# of	vehicles	# of 9	staff	Time In	Time out
08	6	5	08	25	-	50	00	1	0	0	4	16:33	16:43
0.7	7:00-	10:01-	13:01- 17	:01- 20:01-	T		Saturday	Sunday	Monday	Tuesday	Wed	nesday Thurs	day Friday
	0:00	13:00		24:00	D/	AY OF	×				[

1. APPROACH

الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

Sco	res	Critical Areas		 	المجالات الأساسبية	اط	النق
	1.	Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت اللوحة مرنية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصرها فقط في الجولة/المرّة الأولى	.1	
2	2.	Were lights working and in good condition at the approach?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطيق	هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟	.2	2
2	3.	Were the lights working and in good condition at the forecourt area?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبنة الوقود؟	.3	2
4	4.	Was filling area / forecourt clean and tidy?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطيق	هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبة؟	.4	4
2	5.	Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟	.5	2

2. GREETINGS

2. التحية/ الترحيب:

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	اط	النق
			YES		نعم		_	
5	6.	Was there any delay in approaching customers at the fuel pump	NO	X	¥	 هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟ 	.6	5
			N/A		لا ينطبق	س بریان کد سبک بوتود.		
_	7	Did the staff approach the driver side of	YES	×	نعم	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة	.7	5
5 ′		the vehicle?	NO		¥	السائق؟		L

+			2		-	+		
	Sc	ore	S Critical Areas			<u>. </u>	المجالات الأساسية	لنقاط
ļ		8.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YE		• ,	هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (باسلوب نا مفرح) ؟	.8
	5	lf r	no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normatelc	al -		<u>.</u>	ري (رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ؟	5 <u>اذا</u>
	4	9.	Did they request customers to quit smoking?	YE NO	· 🗀	عم لا نطيق	هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن المنافذة المنافذة المنافذة المنافذة المنافذة المنافذة المنافذة المنافذة ا	.9 4
	5	10.	Did the staff thank you as you were leaving?	YE NO N/A		نعم لا لا ينطبق	: 1. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟	10 5
_	3.		APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STA	FF			. مظهر وسلوك الموظفين:	3
1	Sco	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
	5	11.	Was the filling staff presentable and well groomed?	YE: NO		لا	ا هن کان مظهر موطف فعید انوتود ا	1 5
4	4	12.	Was he able to communicate with customer?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	 الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ 	2 4
5	5	13.	Was the attendant wearing visible nametag?	YES		<u>ر بن</u> نعم لا	 الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها 	3 5
6	3	14.	Was staff courteous / friendly?	YES	5 ₹	نعم لا	1. ها کان المه ظفه ن و دو دین/ لطفاء؟	4 6
_	4.		SERVICE				4. الخدمة:	<u></u>
S	COI	res	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
2	1	5.	Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	 هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ 	77
6	1		Did he confirm and repeat amount and type of fuel?	YES NO		نعم لا	 هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر ذلك على مسامعك؟ 	6 6
6	1		Did he fuel as per customer's instructions - Dhs?	YES NO		نعم لا	1. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم ؟	7 6
5	1.		Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back)	YES NO	X	نعم لا	11. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي) ؟	8 5
5	19	9. \	Were you charged the correct amount?	YES NO		نعم لا	1. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحا؟	9 5
6	20	٥. ١		YES NO		نعم لا	2). هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل) 6

N/A 💢

		3		+				
Sco	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	نقاط	11
	21. Did h	ie provide information about any	YES		نعم	هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك	.21	
	case	motions at Service Station? (only in e of active promotion) require	NO		¥	أي عرض قَائم/فعال) ت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح		
	com	ment when marked 'Yes'	_ N/A	区	لا ينطبق	ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ		

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاد
		Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap ?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطيق	222. 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	22t. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت	3
		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 لا ينطبق	.22 هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الألية)	
		Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES		نعم لا لا ينطبق	236. َ هَلَ كَانْتُ المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	1
	23b.	Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	区口	د ينصبو نعم لا ينطبق	231. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	D
3	23c.	Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES NO	区口	<u>. يسبو</u> نعم لا ينطبق	23. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	23d.	. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES NO	図口	نعم لا	23. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	4
	23e	. Were toilets and urinals clean?	N/A YES NO N/A	X U	لا ينطبق نعم لا لا ينطبق	23. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	e
2	24a	. Were doors clean?require comment when marked 'No'	YES NO N/A			24. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	a 2
	24b	. Were walls clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	24. هل كانت الحيطان نظيفة؟	b
	24c	. Were ceiling clean?	YES NO N/A		نعم لا لاينطبق	24. هل كان السقف نظيف؟	С
	24d	I. Were vents clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطية	24. هل كانت المنافذ نظيفة؟	d

Approach الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة Greetings and Initial Checks الترحيب والتشييكات الأولية Appearance and Behavior of Staff	- ۲		4			+	-				
require comment when marked 'No' NO \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \	3	Score:	s	Critical Areas					المجالات الأساسية		النقاط
N/A الملاحظات: N/A الملاحظات: N/A الملاحظات:		24				ES Z	نعم [أرضيات نظيفة؟	24. هل كانت الا	
24f. Were baseboards clean?	1		require commen	t when marked 'N	lo' N	o C	צ	ضيح	جابة "لا" يرجى التو د	إذا كانت الإ.	
24f. Were baseboards clean?					N	/A [لا ينطبق [<u> </u>	_
24g. Were grout clean? YES YE					Y	ES X	نعم				\dashv
24g. Were grout clean? YES المدار الفلايات المدار ا	1	24	f. Were baseboard	s clean?	N	o C	צ [ة نظيفة؟	ر ار الحائط/ لوح القاعد	ر 24 هل کانت از ر	4f
24g. Were grout clean? NO		_			N.	/A [لا ينطبق [5 0.12	"
25a. Were trash containers clean? NO Y YES 25a. Were trash containers clean? NO Y YES 25b. Were trash containers not overflowing? NO Y YES 25b. Were trash containers not overflowing? NO Y YES Y					Y	ES 🛭	نعم [-
25a. Were trash containers clean? YES אن YES אن YES אن YES YES אن YES Y		24	g. Were grout clear	1?	N	o C	צ [دط نظیف؟	24. هل كان البا	a
25a. Were trash containers clean? NO	\perp				N	ΑC	لا ينطبق ["
2 N/A الفلاحظة YES المحتفد YES المحتفد YES المحتفد YES					Yi	s 🛭	نعم [· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		+-
22 N/A المحقات: YES المحادة عبر فانضة عبر في الحماء عبر التقديم للمعام المحتاج عبر المحتاج عبر المحتاج عبر المحتاج عبر المحتاج عبر المحتاج عبر التقديم نحو المحتاج عبر التقديم نحو المحتاج عبر وانشيركات الأولية المحتاج		25	a. Were trash conta	h containers clean?			l y		اويات القمامة نظيفة؟	.25. هل كانت د	a
25b. Were trash containers not overflowing? NO Y YES NO Y YES YES NO Y YES YE	12				N/	A 🗆	لا ينطبق				_
N/A كانت رائحة المصلم نظرفة ومنعشة (بدون أي ينظرة YES معنى المحام نظرفة ومنعشة (بدون أي يونطرة YES NO Y ينظرة NO Y ينظرة Yes NO Y ينظرة Yes No Y ينظرة Yes Ye	-	1			s 🗵	نعم				2	
26. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)? YES או אור יינדי וליינדי וליי		25t	b. Were trash conta	iners not overflow	/ing? NO		¥	ضة؟	حاه بات القمامة غير فائد	251 ها، کانت د	h
26. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)? No	L	<u></u>			N/	A 🗆	لا ينطبق			0.20	1
(without any offensive odor)? N/A بنطيق الا الا الا الا الا الا الا الا الا ال		00	101		YE	s 区	نعم				-
N/A	2	26.	(without any offen	1 smelling clean &	fresh NC		, ,	ثمة (بدون أي			6 2
27. Were all the facilities inside the restroom in YES \ \ \ كانت التجييزات في الحمام تعمل بشكل بي كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح بي التجييزات و المصدد نظيف (تا) بينظيق المسجد الله المسجد الله المسجد الله الله الله الله الله الله الله الل			(without any offensive odor)?			A 🖂	لا ينطبق		: في الحمام)؟	رانحة كريهة	2
عرب الملاحظات: 2		27	Were all the facility	tion incide the	YF	s XI		ام تعمل بشكل	ميع التجهيز ات في الحم	حهار کانت حه	,
2	2	27.	good working con						حبَد؟		
28. Was the Mosque premises clean? YES منافي أو قاعة المسجد نظيف (و) بنعم الإجابة "لا" يرجى التوضيح الإبنانية الإجابة "لا" يرجى التوضيح الإبنانية المسجدة المسجدة المستخدام المكتب فقط المسجلة التوراب من/ التقدم نحو المحطة المحسوس الموسوك الموسو	_		require comment	when marked 'No	, NC) Ц	Å	ć	. "لا" يرجى التوضيح	ذا كانت الإجابة	[2] إ
20. Was tire Mosque premises clean? Kar			~	·	N/A	4 🗆	لا ينطبق				_
20. Was tire Mosque premises clean? Kar		20	\\/ 4b - 84		YE	sΠ	معن	9(5)	أ قامة ال مد نظارة	: 16 1 00	+
Tomments: : بينطبق الملاحظات: الملاحظات: الملاحظات: الملاحظات المستخدام المكتب فقط المستخدام المكتب فقط المسجلة المستخدام المستخد	2	20.	require comment	premises clean? when marked 'No			1	ے (۵). ہ ضیح	ى او فاعه المسجد للطيع لاحالة "لا" لا حم الت	28. هل کان مید اذا کانت ا	
Comments: : نبق الملاحظات: FOR OFFICE USE ONLY المستخدام المكتب فقط المسجلة المتحدام المكتب فقط المسجلة المسجلة المتحدام المكتب فقط المسجلة المسجلة المسجلة المتحدام التقدم نحو المحطة Approach الترحيب و التشييكات الأولية Appearance and Behavior of Staff مظهر وسلوك الموظفين Appearance and Behavior of Staff						_	-		G. 5		2
ل واحد ولدس لباس لون أي لدس مثل بعض المستخدام المكتب فقط المسجلة النقاط المسجلة المحلاما النقاط المسجلة الفقاط المسجلة المحلاما التقدم نحو المحطة Actual score Maximum Approach Approach الترحيب والتشييكات الأولية Appearance and Behavior of Staff Appearance and Behavior of Staff Appearance Appearanc		<u> </u>			N/A	N X	لا ينطبق				.
المسجلة المسجلة المحطة ACTUAL SCORE MAXIMUM Evaluation: (المسجلة ACTUAL SCORE Approach Approach الترحيب والتشييكات الأولية Greetings and Initial Checks Appearance and Behavior of Staff	с —	omm	ents:	è	مثل بع	سرو	<u>رُي ل</u> 	ی لون		ليق/ الملاحظات ل واحد	التعا
المسجلة المسجلة المحطة ACTUAL SCORE MAXIMUM Evaluation: (المسجلة ACTUAL SCORE Approach Approach الترحيب والتشييكات الأولية Greetings and Initial Checks Appearance and Behavior of Staff								~~~			
ACTUAL SCORE MAXIMUM Evaluation: Approach Approach Greetings and Initial Checks Appearance and Behavior of Staff Appearance Staff			FOR OFFI	CE USE ONLY				فقط	لاستخدام المكتب		
Approach الاقتر اب من/ التقدم نحو المحطة Greetings and Initial Checks الترحيب والتشييكات الأولية Appearance and Behavior of Staff	/o				Evaluation	Evaluation:					
الترحيب والتشييكات الأولية Greetings and Initial Checks Appearance and Behavior of Staff											1
Appearance and Behavior of Staff مظهر وسلوك الموظفين					Greetings a	and Ini	tial Chec	cks			2
3 3 3 3											3
Service Service					Service				<u> </u>		4
Cleanliness - Restroom and Mosque النظافة – الحمامات والمسجد						: - Res	stroom a	nd Mosque	الماري المساور		5

4

TOTAL

+

SHARJAH, TEL: 96-7469944

CASH RECEIPT
Date: 25-08-12 16:43 User:

Vehicle 1 PRICE AMOUNT ULG-95 29.878 1.728 TOTAL : DHS 50.00 50.00

TID:1000065300 Batch: 0

Signature:

THANK YOU FOR SHOPPING AL SHURDOQ F/S 865

 SE	RIAL	NO.	
4	3	3	2

	•
	!
	i