

| SERIAL NO. | | | |
|------------|---|---|---|
| 4 | 3 | 3 | 2 |

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

☐ Emarat / ☐ Eppco / Enoc / ☒ Adnoc

| SHOPPER CODE | | DATA ENTRY | | | | EDITING | | | | CSA | | SR. # | |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 264 | | Name | Number | Name | Number | Name | Number | can't read the name | | | | | |
| 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 checked="" type="checkbox"/> | <input 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 checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | |
| SITE ID | | Month | Date | Amount (Dhs) | # of vehicles | # of staff | Time In | Time out | | | | | |
| 0865 | | 08 | 25 | 5000 | 10 | 04 | 16:33 | 16:43 | | | | | |
| 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 | Sunday | Monday | Tuesday | Wednesday | Thursday | Friday |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقديم نحو المحطة:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|---|---|--------|
| 1 | 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 NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 1 |
| 2 | 2. Were lights working and in good condition at the approach? | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | 2 |
| 2 | 3. Were the lights working and in good condition at the forecourt area? | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | 2 |
| 4 | 4. Was filling area / forecourt clean and tidy? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 4 |
| 2 | 5. Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 2 |

2. GREETINGS

2. التحيّة/ الترحيب:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|--|---|--------|
| 5 | 6. Was there any delay in approaching customers at the fuel pump | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 5 |
| 5 | 7. Did the staff approach the driver side of the vehicle? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 5 |

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

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر وسلوك الموظفين:

| النقاط | المجالات الأساسية | Critical Areas | Scores |
|--------|---|---|--------|
| 5 | 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً ومرتباً/أنيقاً؟ اللبس قديم (58) | 11. Was the filling staff presentable and well groomed? | 5 |
| 4 | 12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ | 12. Was he able to communicate with customer? | 4 |
| 5 | 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ (7) Can't read the name | 13. Was the attendant wearing visible nametag? | 5 |
| 6 | 14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟ | 14. Was staff courteous / friendly? | 6 |

4. SERVICE

4. الخدمة:

| النقاط | المجالات الأساسية | Critical Areas | Scores |
|--------|---|--|--------|
| 2 | 15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ | 15. Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)? | 2 |
| 6 | 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟ | 16. Did he confirm and repeat amount and type of fuel? | 6 |
| 6 | 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم ؟ | 17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs? | 6 |
| 5 | 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ | 18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back) | 5 |
| 5 | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ | 19. Were you charged the correct amount? | 5 |
| 6 | 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ | 20. Were you given correct change? | 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 | 3 |
| 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 |
|--------|--|--|--------|
| 22a. | 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 | 3 |
| 22a. | Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ? | | |
| 22b. | 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 | 3 |
| 22b. | Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</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 | 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) | | |
| 23a. | 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 | 3 |
| 23a. | Were sinks clean? require comment when marked 'No' | | |
| 23b. | 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 | 3 |
| 23b. | Were mirrors clean? require comment when marked 'No' | | |
| 23c. | 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 | 3 |
| 23c. | Were hand dryers clean? require comment when marked 'No' | | |
| 23d. | 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 | 3 |
| 23d. | Were dispensers clean? require comment when marked 'No' | | |
| 23e. | هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3 |
| 23e. | Were toilets and urinals clean? | | |
| 24a. | 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 | 2 |
| 24a. | Were doors clean? require comment when marked 'No' | | |
| 24b. | هل كانت الحيطان نظيفة؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2 |
| 24b. | Were walls clean? | | |
| 24c. | هل كان السقف نظيف؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2 |
| 24c. | Were ceiling clean? | | |
| 24d. | هل كانت المنافذ نظيفة؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2 |
| 24d. | Were vents clean? | | |

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|---|--|---|
| | 24e. Were floors clean? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| | 24f. Were baseboards clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟ |
| | 24g. Were grout clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24g. هل كان البلاط نظيف؟ |
| 2 | 25a. Were trash containers clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ |
| 2 | 25b. Were trash containers not overflowing? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input 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 checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input 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 checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input 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:

كل واحد يلبس لباس لون أي ليسو مثل بعض

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 |

ADNOC Distribution

AL SHUROOQ F/S 065
SHARJAH, TEL: 06-7460944

CASH RECEIPT

Date : 25-08-12 16:43 User : 0

Vehicle # : 0 Pump # : 7

| PRODUCT | QUANTITY | PRICE | AMOUNT |
|---------|----------|-------|--------|
| ULG-95 | 29.070 | 1.720 | 50.00 |

TOTAL : DHS 50.00

TID:1000065300 Batch: 0

Signature: _____

THANK YOU FOR SHOPPING
AL SHUROOQ F/S 065

SERIAL NO.

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4 | 3 | 3 | 2 |
|---|---|---|---|

