

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. #													
1003		Name		Number		Name		Number		Name		Number															
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													
889		10.2		27		81		04		01		16:00		16:30													
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	
		☐		☐		☒		☐		☐				☐		☐		☒		☐		☐		☐		☐	

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقترب والنظافة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	1. Was there proper sign to the Lube changing bay?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	1. 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	2. 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	3. هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقوعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟
2	4. Were the waiting area and table clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	4. هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟
2	5. Was the television in the waiting room working?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	5. 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	6. هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

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

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

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

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

4. SERVICE

4. الخدمة:

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

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	24. هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	3
3	25. هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيداً في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	3
	26. هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية:		
	31a. إضافة ماء للبطارية	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
	31b. إضافة ماء للمبرد/coolant	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
	31c. إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	
	31d. إضافة زيت الفرامل	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	
	31e. إضافة زيت للجير/ التروس	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	
	31f. تنظيف فلتر الهواء	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
	31g. إضافة ماء لمساحات الزجاج	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
	31h. تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
3	27. هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	3
3	28. هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	3
4	29. هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	4

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؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	3
	30a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?		

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	30b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> ؟	
	30c. 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 ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	30c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ? (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 31b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No' YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق 31c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No' YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق 31d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No' YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق 31e. Were toilets and urinals clean? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 31b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 31c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	3
2	32a. Were doors clean? require comment when marked 'No' YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق 32b. Were walls clean? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق 32c. Were ceiling clean? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق 32d. Were vents clean? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق 32e. Were floors clean? require comment when marked 'No' YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق 32f. Were baseboards clean? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق 32g. Were grout clean? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟ 32c. هل كان السقف نظيف؟ 32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟ 32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟ 32g. هل كان البلاط نظيف؟	2

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
2	33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2
	33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
2	34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2
2	35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2
2	36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

التقييم:	Evaluation:	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	%
1 الإقتراب والنظافة	Approach and Cleanliness			
2 الترحيب والتشيكات الأولية	Greetings and Initial Checks			
3 مظهر وسلوك الموظفين	Appearance and Behavior of Staff			
4 الخدمة	Service			
5 النظافة - الحمامات والمسجد	Cleanliness - Restroom and Mosque			
المجموع	TOTAL			

SERIAL NO.			
4	3	6	7

ADN330 DISTIBUTION

AMAR MAR 27 8/2-889
NEAR GNC HOSPITAL
ADN330

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
WYAGS11VERTIL	4.00	14.00	56.00
Corolla/Centry	1.00	25.00	25.00

TOTAL 81.00

CASH PAYMENT 81.00

YOU WERE SAVED by Operation 1 50 01 5026
DATE 27/02/2012 15:25

Thanks for Stopping . . .