

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

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

| SHOPPER CODE | | DATA ENTRY | | | | EDITING | | | | CSA | | | | SR. # |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------|
| 122 | | Name | | Number | | Name | | Number | | Name | | Number | | |
| | | | | | | | | | | JABER | | | | |
| 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | |
| SITE ID | | Month | Date | Amount (Dhs) | # of vehicles | # of staff | Time In | Time out | | | | | | |
| 0884 | | 07 | 14 | 50 | 04 | 03 | 19:16 | 19:25 | | | | | | |
| 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 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"/> | <input type="checkbox"/> | |

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم 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 checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 2 |
| 2 | 3. Were the lights working and in good condition at the forecourt area? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input 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 |

| 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.... <u>No GREETINGS</u> (4) | 8. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟ إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يوصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟ | 5 |
| 4 | 9. Did they request customers to quit smoking? YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | 9. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟ | 4 |
| 5 | 10. Did the staff thank you as you were leaving? <u>DID NOT THANK</u> (57) | 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? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً ومرتباً/أنيقاً؟ | 5 |
| 4 | 12. Was he able to communicate with customer? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ | 4 |
| 5 | 13. Was the attendant wearing visible nametag? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ | 5 |
| 6 | 14. Was staff courteous / friendly? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 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)? YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | 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? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟ | 6 |
| 6 | 17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم؟ | 6 |
| 5 | 18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back) YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي)؟ | 5 |
| 5 | 19. Were you charged the correct amount? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ | 5 |
| 6 | 20. Were you given correct change? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 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 checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input 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 checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input 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 checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input 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 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:

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 DHILAFI S/S-004
 DHILAFI AREA, ALJAH, TEL: 06-740000

CASH RECEIPT

Date: 14-07-12 10:20 User: 0
 Vehicle: 00000 Pump: 5

| PRODUCT | QUANTITY | PRICE | AMOUNT |
|--|----------|-------|--------|
| E-PLUS | 31.650 | 1.610 | 50.86 |
| TOTAL : DHS 50.86 | | | |
| TID: 100004300 Batch: 0 | | | |
| Signature: _____ | | | |
| THANK YOU FOR SHOPPING AL DHILAFI S/S-004 | | | |

| SERIAL NO. | | | |
|------------|---|---|---|
| 4 | 3 | 7 | 5 |

10