SERIAL NO. 3 PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012) PROJECT: ELARA - FORECOURT Pan Arab Research Center Adnoc ادنوك 🄀 / Eppco / Enoc الكو/إنوك 🔲 ا Emarat امارات DATA ENTRY SHOPPER CODE Number Number Number Name Name 9001 126 506a name Gara 9/101 Ethnic Groups Beard Mustache Spectacles Built Gender Height Indian Pakistani Filipino Expat. Arabs Others: Yes No Yes No Yes No M S IMIF 又 図口図口 囚 **X** 区 Umm Al Ras Al Western Ajman **Fujairah** Al Ain Sharjah Abu Dhabi Dubai **EMIRATE** Khaimah Quwain Region X # of staff Time In Time out Amount (Dhs) # of vehicles Date Month SITE ID 21:4021.50 8 00 O8 Saturday Sunday Monday Tuesday Wednesday Thursday Friday 13:01-17:01-20:01-10:01-07:00-DAY OF 24:00 TIME OF 20:00 10:00 13:00 17:00 図 VISIT VISIT П N الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة: **APPROACH** النقاط المجالات الأساسية **Critical Areas Scores** YES 🛛 هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر Was signage visible from distance of 500 ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصرها فقط في NO meters and well maintained? Can be الجولة/المرّة الأولى included only in first run N/A YES 🗹 هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى Were lights working and in good 2 NO 2. 2 الاقتر اب من المكان؟ condition at the approach? N/A YES X هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في Were the lights working and in good NO 2 منطقة تعيئة الوقود؟ condition at the forecourt area? N/A YES 🔀 Was filling area / forecourt clean and هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبة؟ 4. NO 4 N/A YES X هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من Were the driveway and forecourt free of 5. NO 2 potholes and well maintained? N/A 2. التحية/ الترحيب: 2. **GREETINGS** النقاط المجالات الأساسية Critical Areas **Scores** YES 🗌 هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف Was there any delay in approaching 5 6. NO X 5 من الزبائن عند مضخة الوقود؟ customers at the fuel pump N/A YES 🛛 هل اقترب الموظف من المركبة من جهة .7

> NO

> > 1

5

+

forecourt.doc

the vehicle?

7.

5

Did the staff approach the driver side of

+			2			_	+			
	Sco	res		Critical Areas			<u> </u>	المحالات الأساسية		لنقاط
		8.	Were you g (pleasant fe	reeted in a friendly manner eling)?	YE	_		تم الترحيب بك بطريقة ودية (باسلوب نع ح) ؟ لا	ع. هل	
	5	lf no	o, please des arrogant, wi etc	cribe behavior: Was it thout any expression, norm	al		-	باءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان ف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي،	ذا لأ، رح	5
	4 9	Э.	Did they req smoking?	uest customers to quit	YES NO N/A			طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن لا خين؟		4
	5 1		Did the staff leaving?	thank you as you were	YES NO N/A	⊠ □ □	<u> </u>	ن ن ن ن ن ن ن ن ن ن ن ن ن ن ن ن ن ن ن		5
_	3.		PPEARANCI	E AND BEHAVIOR OF STA	AFF			هر وسلوك الموظفين:	3. مظ	
1	Score	98		Critical Areas				المجالات الأساسية	<u>}</u>	النقاد
	5 1	1.	Was the fillin groomed?	g staff presentable and wel	YES		عم	، كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً للم رتبا/أنيقا؟ لا		5
4	4 1:		Was he able customer?	to communicate with	YES NO N/A		عم لا لا ينطبق	ل كان الموظف قادرا على التواصل مع . يون؟		4
Ę	5 13	3. \ r	Was the atternametag?	ndant wearing visible	YES NO	\ \ \ \ \ \	بسب <u>ی</u> نعم لا	كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها <b>ن</b>		5
6	5 14	<b>4</b> . ∖	Vas staff coเ	rteous / friendly?	YES NO	区	نعم لا	: کان المه ظفه ن و دو دین/ لطفاء؟		6
4	1.		SERVICE				-	خدمة:	4. الـ	L_I
S	cores	5		Critical Areas				المجالات الأساسية	hi	النقا
2	15.	. D	id he follow tl ahal (Fuel Ca	he instructions on the ard)?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	، اثبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة حال (بطاقة ملء الوقود) ؟	15. هل	2
6	16.		id he confirm pe of fuel?	and repeat amount and	YES NO	X	نعم لا	ل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ك على مسامعك؟		6
6	17.		d he fuel as <sub>l</sub> Dhs?	per customer's instructions	YES NO	X	نعم لا	ى قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون ـ هم ؟		6
5	18.	Di vo	d he offer to luntarily? (fro	clean windscreen ont & back)	YES   NO	XI	نعم لا	ل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء سه (الأمامي والخلفي) ؟		5
5	19.	W	ere you char	ged the correct amount?	YES [	<b>⊠</b>	نعم لا	للمبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟	19. ها	5
6	20.	W	ere you aiver	correct change?	YES [	7	نعم	ن قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقى بشكل	20 ها	

N/A 🗵

3			+				
Scor	es Critical Areas			•	المجالات الأساسية	النقاط	
<b>—</b>	Did he provide information about any	YES		نعم	هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك	.21	
	promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require	NO		Ä	أي عرض قاَّدم/فعال) انت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	اذا ک	
	comment when marked 'Yes'	_ N/A	図	لا ينطبق			

## 5. REST ROOMS

## 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sc	ores	Critical Areas		 	المجالات الأساسية	النقاط
	22a.	. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <b>soap</b> ?		نعم لا لا ينطبق	222. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	3
3	22b.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <b>toilet tissue</b> ?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	22l. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <b>وورق التواليت</b>	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)	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	،22.هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل ا <b>لمناشف الورقية؟</b> (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الآلية)	
	23a.	Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO	نعم لا لا ينطبق	:23. َ هَل كَأَنت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	Э
3	23b	. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	<u>، يسعبو</u> نعم لا ينطبق	23. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	b
	23c.	. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES	نعم لا	23. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	23d	. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES NO	¥	23. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	d
	23e	. Were toilets and urinals clean?	N/A YES NO N/A	لاينطبق نعم لا لاينطبق	23. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	e
2	24a	t. Were doors clean?require comment when marked 'No'	YES NO N/A	نعم   لا الا   لا ينطبق	24. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	a 2
	24b	o. Were walls clean?	YES NO N/A	نعم   لا   لا ينطبق	24. هل كانت الحيطان نظيفة؟	b
	240	c. Were ceiling clean?	YES NO N/A	نعم [ لا لاينطيق [	22. هل كان السقف نظيف؟	łc
	240	d. Were vents clean?	YES NO N/A	نعم [ لا لا بنطية [	24. هل كانت المنافذ نظيفة؟	ŀd

	4	-				+					
Sco	res		Critical Areas						المجالات الأساسية		قاط
2		e. Were floors clean? require comment when marked 'N			YES NO		٠ '	744	ضيات نظيفة؟ به "لا" يرجى التوط	24. هل كانت الأرد إذا كانت الاحاد	le
	•				N/A		ء دينطبق ا	(07)		Solowod	
				· 🗵			47, 6		4		
2	24f. Were bas	Were baseboards clean?			NO		<u></u>	ة نظيفة؟	ر المحائط/ لوح القاعد	ما کارت الح	ا ءر
							لا ينطبق		ر (بعصد الربي العالم	22. هن حالت از رار	+1
		Were grout clean?			YES	Image: Control of the	نعم	<del></del>			$\dashv$
2	24g. Were gro				NO		¥		ل كان البلاط نظيف؟		g
					N/A		لا ينطبق				
1,	25a Wara trac	Were trash containers clean?			YES	X	نعم				
	.Ja. Were lias	n conta	ners clean?		NO	닏	*		يات القمامة نظيفة؟	25. هل كانت حاو	а
2	·				N/A	ᅜ	لا ينطبق		<del></del>		_ :
2	25b. Were tras	. Were trash containers not overflow			YES NO		نعم لا	ei .			
	-				N/A	H	لا ينطبق	ينه:	هل كانت حاويات القمامة غير فانا	25]. هل كانت حاو	b
					YES		نعم			<del></del>	4-
2   2	6. Was the re without a	Was the restroom smelling clean & (without any offensive odor)?			NO		, Y	نمة (بدون أ <i>ي</i>	<ol> <li>هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بــــــــــــــــــــــــــــــــــــ</li></ol>		6
		(without any offensive odor)?					لا ينطبق		رانحة كريهة في الحمام)؟		
2	7. Were all th	Were all the facilities inside the res			YES	X	نعم	ام تعمل بشكل	التجهيزات في الحم		7
2	good working condition? require comment when marked 'No							حبّد؟			
	require cor	.*	N/A	_		,	لا" يرجى التوضيح	ذا كانت الإجابة "	2 إذ		
-						브	لا ينطبق				-
28	8. Was the M	Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'			ليف (ة)؟ نعم YES 🔲			أو قاعة المسجد نظيف - ترسيس	28. هل كان مبنى	}	
2	require cor	,	NO		A	وضيح	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوه				
					N/A	X	لا ينطبق				-
om	ments:									يق/ الملاحظات:	التعا
0/	FOI المسجلة		E USE ONLY المحد الأعلى للنقاط					فقط	لاستخدام المكتب		
%		ACTUAL SCORE MAXIMUM		Evaluation:					قييم:		التقيب
		Approach					دم نحو المحطة	الاقتراب من/ التقد	1		
				Greetin	ngs an	d Init	ial Ched	cks		الترحيب والتشييك	2
				Appear	rance a	and E	Behavio	r of Staff	وظفين	مظهر وسلوك الم	3
				Service						الخدمة	4
				Cleanli	ness -	Rest	room a	nd Mosque	ات و المسحد	النظافة الحماما	

1

TOTAL

## ADNOC DISTRIBUTION Al Hatar Sys 076 HEAR SHJ AIRPORT (TEL: 08-5580092 CASH \* RECEIPT Date: 24-08-12 21:52 User:

Vehicle # :

PRODUCT

QUANTITY PRICE

1.618

E-PLUS

31.050

58.80

Signature:

TOTAL : DHS 50.00

TID:1000076300 Batch: 0

THANK YOU FOR SHOPPING Al Matar S/S 876

SERIAL NO. 3 4

<b>√</b> .		