

SERIAL NO.

4	5	0	2
---	---	---	---

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #
2036		Name		Number		Name		Number		Name		Number		
		Sara		9001		Sara		9001		Treigan		11123		
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 staff		Time In		Time out		
0886		06		26		16.25		02		14:20		14:35		
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. INTERIOR

1. جاذبية المنطقة الداخلية:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية		النقاط
2	1. Were the automatic doors closed and the door and side glass push / pull bars or handle thresholds working in good order?	YES ☒	نعم	1
		NO ☐	لا	2
	2a. Were doors and windows free of fingerprints?	YES ☒	نعم	2a
		NO ☐	لا	
3	2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?	YES ☒	نعم	2b
		NO ☐	لا	
	2c. Were doors and windows clean without a hazy film (condensation due to climate or temperature may be present)	YES ☒	نعم	2c
		NO ☐	لا	
	3a. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board faded?	YES ☐	نعم	3a
		NO ☒	لا	
2	3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes'	YES ☐	نعم	3b
		NO ☒	لا	
	3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?	YES ☐	نعم	3c
		NO ☒	لا	
5	4a. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES ☒	نعم	4a
		NO ☐	لا	
	4b. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers neat and well stacked? (Should be uncluttered and without excessive amounts of products)	YES ☒	نعم	4b
		NO ☐	لا	

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	5. Was there any smell of rotten stuff?	هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟ YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ ينطبق	5
3	6. Were there any flies visible in the store or in the eating area?	هل كان هناك أي نوع من الحشرات الطائرة (الذباب) في المحل؟ YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ ينطبق	3
2	7. Were Lights and light fixtures functioning properly and unbroken including ones on menu boards? (Specify location in comments) require comment when marked 'No'	هل كانت الأضواء والأماكن المثبتة فيها تعمل بصورة جيدة وغير مكسورة بما في ذلك أضواء لوحات قائمة الطعام؟ (حدد الموقع في التصريحات) إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح YES ☒ نعم NO ☐ لا	2
6	8. Was the expiry date mentioned on perishable food items (sandwiches, breads, cakes, salads etc...) within the validity period?	هل كان تاريخ الإنتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ...) YES ☒ نعم NO ☐ لا	6
2	9. Were tables and chairs well maintained and unbroken? require comment when marked 'No'	هل كانت الطاولات والكراسي بحالة جيدة وغير مكسورة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ ينطبق	2
2	10. Was the temperature reasonably comfortable? require comment when marked 'No'	هل كانت درجة الحرارة مناسبة/ مريحة بشكل معقول؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح YES ☒ نعم NO ☐ لا	2
2	11. Were door mats in good condition? require comment when marked 'No'	هل كانت ماسحات الأرضيات بحالة جيدة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ ينطبق	2
2	12. Were lights turned on at dusk or sunset and during bad weather?	هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجو الماطر؟ YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ ينطبق	2
3	13. Were trash / Grease containers clean and dumpster Lids closed?	هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون نظيفة وأغطية سلات القمامة مغلقة؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا	3

2. GREETINGS

2. التحيات/ الترحيبات:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
6	14. Were you greeted with a smile when you entered the store?	هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا	6
3	15. Did they request customers to quit smoking?	هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟ YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ ينطبق	3
6	16. Did he thank you as you were leaving?	هل قام الموظف/ الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا	6

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	17. Was the staff presentable and well groomed? YES ☒ NO ☐	هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين / بكامل أناقتهم؟ نعم ☒ لا ☐	5
4	18. Was he / she able to communicate to customer? YES ☒ NO ☐	هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ نعم ☒ لا ☐	4
3	19. Was the staff wearing visible nametag? YES ☒ NO ☐	هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟ نعم ☒ لا ☐ Targan.	3
5	20. Was staff courteous / friendly? YES ☒ NO ☐	هل كان الموظفون لبقين وودودين / لطفاء؟ نعم ☒ لا ☐	5

4. SERVICE

4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	21. Were the items and ingredients you ordered available for purchase? require comment when marked 'No' YES ☒ NO ☐ N/A ☐	هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح نعم ☒ لا ☐ لا ينطبق ☐	3
6	22. Did the staff scan all the purchased items? require comment when marked 'No' YES ☒ NO ☐	هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح نعم ☒ لا ☐	6
4	23. Did the staff place food and nonfood item in a separate carry bags? YES ☒ NO ☐ N/A ☐	هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟ نعم ☒ لا ☐ لا ينطبق ☐	4
5	24. Were you charged the correct amount? require comment when marked 'No' YES ☒ NO ☐	هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح نعم ☒ لا ☐	5
6	25. Were you offered a receipt voluntarily? YES ☒ NO ☐	هل عرض عليك وصل استلام / فاتورة اختيارياً؟ نعم ☒ لا ☐	6
5	26. Were you given the correct change? require comment when marked 'No' YES ☒ NO ☐ N/A ☒	هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح نعم ☒ لا ☐ لا ينطبق ☒	5

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	التقييم:
			Inviting Interior	1 جاذبية المنطقة الداخلية
			Greetings	2 التحيات / الترحيبات
			Appearance and Behavior of Staff	3 مظهر الموظفين وسلوكهم
			Service	4 الخدمة
			TOTAL	المجموع

ADNOC DISTRIBUTION

FRIDAY MARKET S/S - 886
Tel: 09 2564906, Fujairah

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
Al Ain Water	1.00	1.75	1.75
7UP PET 500ML	1.00	2.00	2.00
HolstenBeerNrb	1.00	3.50	3.50
Orange Car500	1.00	3.25	3.25
Vitaene C	1.00	4.25	4.25
Clorets Gums	1.00	1.50	1.50
TOTAL			16.25
CASH PAYMENT			20.00
CHANGE			3.75-

You were served by Operator 1
DATE 26/06/2012 14:34 T1 S3 01 7265

Thanks for Shopping

