

| SERIAL NO. |   |   |   |
|------------|---|---|---|
| 4          | 5 | 1 | 0 |

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

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

| SHOPPER CODE                        |                                     | DATA ENTRY                          |                                     | EDITING                             |                                     | CSA                                 |                                     | SR. #                               |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 13                                  |                                     | Name                                | Number                              | Name                                | Number                              | Name                                | Number                              |                                     |
|                                     |                                     | Ras                                 | 3401                                | Ras                                 | 3401                                | Abd Al Galil                        |                                     |                                     |
| 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                            |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| EMIRATE                             | Western Region                      | Abu Dhabi                           | Dubai                               | Sharjah                             | Al Ain                              | Umm Al Quwain                       | Ajman                               | Ras Al Khaimah                      |
|                                     | <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"/>            |
| SITE ID                             | Month                               | Date                                | Amount (Dhs)                        | # of vehicles                       | # of staff                          | Time In                             | Time out                            |                                     |
| 0832                                | 03                                  | 24                                  | 50                                  | 02                                  | 01                                  | 10:15                               | 10:28                               |                                     |
| 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                              |
|                                     | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
|                                     | Monday                              | Tuesday                             | Wednesday                           | Thursday                            | Friday                              |                                     |                                     |                                     |
|                                     | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |                                     |                                     |                                     |

## 1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدم 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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 1      |
| 2      | 2. Were lights working and in good condition at the approach?   | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | 2      |
| 4      | 4. Was filling area / forecourt clean and tidy?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 5      |

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية   | النقاط |
|--------|--|---|--------|
| 5      | 8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?<br>If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.... | 8. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح) ؟<br>إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟ | 5      |
| 4      | 9. Did they request customers to quit smoking?   | 9. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟  | 4      |
| 5      | 10. Did the staff thank you as you were leaving?   | 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?            | 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً ومرتباً/أنيقاً؟ | 5      |
| 4      | 12. Was he able to communicate with customer?                      | 12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟          | 4      |
| 5      | 13. Was the attendant wearing visible nametag? <i>Abd Al Galil</i> | 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟     | 5      |
| 6      | 14. Was staff courteous / friendly?                                | 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)?     | 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?           | 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟              | 6      |
| 6      | 17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs?            | 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم؟                         | 6      |
| 5      | 18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back) | 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي) ؟      | 5      |
| 5      | 19. Were you charged the correct amount?                         | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟                                   | 5      |
| 6      | 20. Were you given correct change?                               | 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)<br>إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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 |
|--|--|---|--------|
| 22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟  | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 22a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?<br><u>No soap</u>   |        |
| 22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل ورق التواليت  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 22b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?  | 3      |
| 22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية) | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 23c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'   | 3      |
| 23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 23d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'  |        |
| 23e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 23e. Were toilets and urinals clean?  |        |
| 24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24a. Were doors clean? require comment when marked 'No'   | 2      |
| 24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24b. Were walls clean?  |        |
| 24c. هل كان السقف نظيف؟  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24c. Were ceiling clean?  |        |
| 24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24d. Were vents clean?  |        |

| النقاط  | المجالات الأساسية  | Critical Areas   | Scores |
|---|--|--|--------|
| 24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                        | 24e. Were floors clean?<br>require comment when marked 'No'  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
| 24f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟   | 24f. Were baseboards clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
| 24g. هل كان البلاط نظيف؟  | 24g. Were grout clean?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
| 25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟  | 25a. Were trash containers clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2      |
| 25b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟  | 25b. Were trash containers not overflowing?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2      |
| 26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟                    | 26. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2      |
| 27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 27. Were all the facilities inside the restroom in good working condition?<br>require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2      |
| 28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح            | 28. Was the Mosque premises clean?<br>require comment when marked 'No'   | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 2      |

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| التقييم: | Evaluation:                    | الحد الأعلى للنقاط<br>MAXIMUM | النقاط المسجلة<br>ACTUAL SCORE | % |
|----------|--------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|---|
| 1        | الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة |                               |                                |   |
| 2        | الترحيب والتشيكات الأولية      |                               |                                |   |
| 3        | مظهر وسلوك الموظفين            |                               |                                |   |
| 4        | الخدمة                         |                               |                                |   |
| 5        | النظافة - الحمامات والمسجد     |                               |                                |   |
| المجموع  | TOTAL                          |                               |                                |   |

SERIAL NO.

|  |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
|  | 4 | 5 | 1 | 0 |
|--|---|---|---|---|

**ADNOC Distribution**

KHANNODOR F/S 832

WESTERN REGION, TEL: 02-8823154

**CASH RECEIPT**

Date : 24-03-12 10:28

User : 0

Vehicle # :

Pump # : 2

| PRODUCT | QUANTITY | PRICE | AMOUNT |
|---------|----------|-------|--------|
| HLC-95  | 29.860   | 1.720 | 50.00  |

**TOTAL : DHS 50.00**

TID:1000832200 batch: 0

Signature: \_\_\_\_\_

THANK YOU FOR SHOPPING  
KHANNODOR F/S 832

