

SERIAL NO.			
4	5	5	3

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. #					
129		Name	Number	Name	Number	Name	Number						
		Sara	9601	Sara	9601	cant read the name							
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	
0880		08		25		1775		02		22:40		22:52	
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	هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والبواب ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟
	2a. Were doors and windows free of fingerprints?	YES ☒	نعم	هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟
	2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?	YES ☒	نعم	هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من اللطخ، البقع والخطوط؟
	2c. Were doors and windows clean without a hazy film (condensation due to climate or temperature may be present)	YES ☒	نعم	هل كانت الأبواب والنوافذ نظيفة بدون تكاثف البخار عليها (تكاثف ضبابي بسبب الطقس أو الحرارة)
2	3a. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board faded?	YES ☐	نعم	هل كانت المواد الإعلانية، الصور وقوائم الطعام تبدو غير واضحة، باهتة وقديمة؟
	3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes'	YES ☐	نعم	هل كانت المواد الإعلانية، الصور وقوائم الطعام تبدو فيها بعض التشققات؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح
	3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?	YES ☐	نعم	هل كانت المواد الإعلانية، الصور وقوائم الطعام تبدو ملطخة؟
5	4a. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES ☒	نعم	هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	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	هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) مرتبة أي غير مكدسة (لا يجب أن تكون المنتجات والمواد متراكمة، كما أنه لا يجب أن يكون هناك كمية زائدة منها).

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 الانتهاء 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 مساحات 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?	17. هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ بكامل أناقتهم؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا	5
4	18. Was he / she able to communicate to customer?	18. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا	4
3	19. Was the staff wearing visible nametag?	19. هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا <i>Can't read the name</i>	3
5	20. Was staff courteous / friendly?	20. هل كان الموظف لبقين وودودين/لطفاء؟ YES ☒ نعم NO ☐ 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'	21. هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	3
6	22. Did the staff scan all the purchased items? require comment when marked 'No'	22. هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح YES ☒ نعم NO ☐ لا	6
4	23. Did the staff place food and nonfood item in a separate carry bags?	23. هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟ YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	4
5	24. Were you charged the correct amount? require comment when marked 'No'	24. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح YES ☒ نعم NO ☐ لا	5
6	25. Were you offered a receipt voluntarily?	25. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟ YES ☐ نعم NO ☒ لا	6
5	26. Were you given the correct change? require comment when marked 'No'	26. هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ 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

SERIAL NO.

4 5 5 3

ADNOC DISTRIBUTION

AL GOZE S/S - 880

ALGOZE AREA

SHARJAH

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
Galaxy M/Stick	1.00	6.75	6.75
Galaxy Single	1.00	4.00	4.00
Fruite Salad	1.00	11.00	11.00
*** VOID ***			
Fruite Salad	1.00	11.00	11.00-
*** VOID ***			
Galaxy Single	1.00	4.00	4.00-
*** VOID ***			
Galaxy M/Stick	1.00	6.75	6.75-
Galaxy Single	1.00	4.00	4.00
Acti Laban180	1.00	1.75	1.75
Star Lemon	1.00	1.25	1.25
Lbn Up Pkt 200	1.00	0.75	0.75
Star Guava	1.00	1.25	1.25
Galaxy Cone	1.00	4.75	4.75
Extra Spearmin	1.00	2.00	2.00
Extra Spearmin	1.00	2.00	2.00

TOTAL 17.75

CASH PAYMENT 50.00

CHANGE 32.25-

You were served by Operator 1
DATE 25/08/2012 22:52 T1 S1 01 5642

Thanks for Shopping

