

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #
1028		Name		Number		Name		Number		Name		Number		
Gender		Height		Built		Spectacles		Beard		Mustache		Ethnic Groups		
M	F	T	M	S	T	M	F	Yes	No	Yes	No	Yes	No	Indian
☒	☐	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☐
EMIRATE		Western Region		Abu Dhabi		Dubai		Sharjah		Al Ain		Umm Al Quwain		Ajman
		☐		☐		☐		☒		☐		☐		☐
Ras Al Khaimah		Fujairah												
SITE ID		Month		Date		Amount (Dhs)		# of vehicles		# of staff		Time In		Time out
880		09		20		79		+		01		11:25		11:50
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. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقتراب والنظافة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
1.	Was there proper sign to the Lube changing bay?	هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟	1.
	YES ☒ نعم		
	NO ☐ لا		
	N/A ☐ لا ينطبق		
3.	Was the lube changing area clean and organized?	هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبّة؟	3.
	YES ☒ نعم		
	NO ☐ لا		
	N/A ☐ لا ينطبق		
4.	Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ?	هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟	4.
	YES ☐ نعم		
	NO ☒ لا		
	N/A ☐ لا ينطبق		
2.	Were the waiting area and table clean?	هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟	2.
	YES ☒ نعم		
	NO ☐ لا		
	N/A ☐ لا ينطبق		
2.	Was the television in the waiting room working?	هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟	2.
	YES ☒ نعم		
	NO ☐ لا		
	N/A ☐ لا ينطبق		
6.	Was the board displaying complimentary services neat and clean?	هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟	6.
	YES ☐ نعم		
	NO ☐ لا		
	N/A ☒ لا ينطبق		

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3.	Was there any delay in approaching customers?	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقديم الموظف نحو الزبائن؟	3.
	YES ☐ نعم		
	NO ☒ لا		
5.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟	5.
	YES ☒ نعم		
	NO ☐ لا		
5.	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....	إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟	5.

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	9. Did he guide your vehicle for positioning at the stopper and asked you to switch the engine off?	هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
5	10. When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different grades of oil, filters and their relative benefits?	عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائدها؟	5
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
4	11. Did he offer the waiting area to you? <i>DID NOT OFFER WAITING AREA</i>	هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟	4
	YES ☐ (5)	نعم	
	NO ☒	لا	
4	12. Did the staff thank you as you were leaving? <i>DID NOT SAY THANK YOU</i>	هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟	4
	YES ☐ (5)	نعم	
	NO ☒	لا	

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	13. Was the uniform of the attendant neat and tidy?	هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
3	14. Was the attendant wearing visible nametag? <i>NOT wearing name tag</i>	هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	3
	YES ☐ (12)	نعم	
	NO ☒	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
3	15. Was he able to communicate with customer?	هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
4	16. Was staff courteous / friendly?	هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟	4
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	

4. SERVICE

4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	17. Did attendant check whether you need top up or complete oil change?	هل قام الموظف بالتحقق لمعرفة إن كانت السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت بالكامل؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
3	18. Did attendant check with you whether only oil is to be changed or oil with filter?	هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد تغيير الزيت فقط أم الزيت والفلتر؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
3	19. Did he check using gauge the quantity required to be topped up and informed you?	هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب إضافتها وأبلغك بذلك؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
3	20. Did the attendant check for oil leakages under your car from filter and drain bolt?	هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة الزيت؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
3	21. Did the attendant drain the used oil completely from your car?	هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل من سيارتك؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
2	22. Did he ask whether you want the engine to be flushed and did it if you agreed?	هل سألك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام بذلك في حال موافقتك؟	2
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
3	23. Did the attendant fill the correct grade as you requested?	هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت الصحيحة التي طلبتها؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	24. Did he request you to start engine and leave it running for one and a half minutes?	24. هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟	3
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
3	25. Did the attendant ensure that the carter bolt is tightened and there are no leaks?	25. هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيداً في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟	3
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	26. Did attendant carry out the following complimentary checks:	26. هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية:	
	31a. Battery Water top up	31a. إضافة ماء للبطارية	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31b. Coolant Water top up	31b. إضافة ماء للمبرد/coolant	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31c. Auto Transmission Fluid top up	31c. إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31d. Brake Fluid top up	31d. إضافة زيت الفرامل	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31e. Gear Oil top up	31e. إضافة زيت للجير/ التروس	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31f. Air filter cleaning	31f. تنظيف فلتر الهواء	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31g. Wiper Water top up	31g. إضافة ماء لمساحات الزجاج	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31h. Clean engine using air gun	31h. تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
3	27. Were any of your questions related to lube change answered?	27. هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟	3
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
3	28. Did the staff place the mileage sticker in the car ?	28. هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعتها في السيارة؟	3
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
4	29. Were you offered a receipt voluntarily? <i>had to ask for the receipt</i>	29. هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟	4
	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق		

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	30a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?	30a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	3
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
30b	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u>	30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق
30c	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليدين الآلية)	30c. 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 ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق
31a	هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	31a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق
31b	هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	31b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق
31c	هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	31c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق
31d	هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	31d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق
31e	هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	31e. Were toilets and urinals clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق
32a	هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	32a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق
32b	هل كانت الحيطان نظيفة؟	32b. Were walls clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق
32c	هل كان السقف نظيف؟	32c. Were ceiling clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق
32d	هل كانت المنافذ نظيفة؟	32d. Were vents clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق
32e	هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	32e. Were floors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق
32f	هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	32f. Were baseboards clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق
32g	هل كان البلاط نظيف؟	32g. Were grout clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق

النقاط		المجالات الأساسية		Critical Areas		Scores
2	33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	YES ☒ نعم	NO ☐ لا	33a. Were trash containers clean?		2
		N/A ☐ لا ينطبق				
2	33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟	YES ☒ نعم	NO ☐ لا	33b. Were trash containers not overflowing?		2
		N/A ☐ لا ينطبق				
2	34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	YES ☒ نعم	NO ☐ لا	34. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?		2
		N/A ☐ لا ينطبق				
2	35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم	NO ☐ لا	35. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No'		2
		N/A ☐ لا ينطبق				
2	36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☐ نعم	NO ☐ لا	36. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'		2
		N/A ☒ لا ينطبق				

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

التقييم:		Evaluation:		الحد الأعلى للنقاط	النقاط المسجلة	%
1	الاقتراب والنظافة	Approach and Cleanliness		MAXIMUM	ACTUAL SCORE	
2	الترحيب والتشيكات الأولية	Greetings and Initial Checks				
3	مظهر وسلوك الموظفين	Appearance and Behavior of Staff				
4	الخدمة	Service				
5	النظافة - الحمامات والمسجد	Cleanliness - Restroom and Mosque				
المجموع		TOTAL				

SERIAL NO.

4 5 6 1

ADNOC DISTRIBUTION
AL GOZE S/S - 880
ALGOZE AREA
SHARJAH

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
Mazda 929&926	1,00	23.00	23.00
VoyagrSilver1L	4,00	14.00	56.00
TOTAL			79.00
CASH PAYMENT			79.00

You were served by Operator 1
DATE 20/09/2012 11:50 T1 S2 01 3307

Thanks for Shopping

