

SERIAL NO.			
4	5	8	8

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

☐ إمارات Emarat / ☐ Eppco / Enoc / ☒ Adnoc

SHOPPER CODE		DATA ENTRY		EDITING		CSA		SR. #
2016		Name	Number	Name	Number	Name	Number	
		Sara	9001	Sara	9001	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
<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"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SITE ID	Month	Date	Amount (Dhs)	# of vehicles	# of staff	Time In	Time out	
0882	08	21	50.00	01	01	18:55	18:00	
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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday			
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
1	هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصرها فقط في الجولة/المرّة الأولى	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 NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق
2	هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟	2. Were lights working and in good condition at the approach?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق
2	هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبئة الوقود؟	3. Were the lights working and in good condition at the forecourt area?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق
4	هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبّة؟	4. Was filling area / forecourt clean and tidy?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق
2	هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟	5. Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق

2. GREETINGS

2. التحيّة/ الترحيب:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
5	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟	6. Was there any delay in approaching customers at the fuel pump	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق
5	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السائق؟	7. Did the staff approach the driver side of the vehicle?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc....	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	8. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟ إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟
4	9. Did they request customers to quit smoking?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق	9. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟
5	10. Did the staff thank you as you were leaving?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟

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?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً ومرتباً/أنيقاً؟
4	12. Was he able to communicate with customer?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟
5	13. Was the attendant wearing visible nametag?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ <i>can't read the name</i>
6	14. Was staff courteous / friendly?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟

4. SERVICE

4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
2	15. Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق	15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود)؟
6	16. Did he confirm and repeat amount and type of fuel?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟
6	17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم؟
5	18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back)	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي)؟
5	19. Were you charged the correct amount?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟
6	20. Were you given correct change?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق	20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟

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) إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	21. Did he provide information about any promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require comment when marked 'Yes'	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	3

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	22a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	3
22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> ؟	22b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	3
22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)	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 <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	3
23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	23a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	3
23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	23b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	3
23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	23c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	3
23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	23d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	3
23e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	23e. Were toilets and urinals clean?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	3
24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	24a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	2
24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟	24b. Were walls clean?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	2
24c. هل كان السقف نظيف؟	24c. Were ceiling clean?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	2
24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	24d. Were vents clean?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	2

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

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

الحمام صفيق

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

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

ADNOC Distribution

AL SHAM F/S 882
MARINE, RAKH, TEL: 87-2667440

CASH RECEIPT

Date : 21-08-12 18:00 User : 0

Vehicle # : 5674 Pump # : 1

PRODUCT	QUANTITY	PRICE	AMOUNT
E-PLUS	31.850	1.610	50.00

TOTAL : DHS 50.00

TID:1000002200 Batch: 0

Signature: _____

THANK YOU FOR SHOPPING
AL SHAM F/S 882

SERIAL NO.

4	5	8	8
---	---	---	---

