

DE-Emarat 10/6

1

SERIAL NO.			
4	6	0	X

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. #
1003		Name	Number	Name	Number			
				Aman	SOSI			
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
☒ ☐	☒ ☐	☒ ☐	☒ ☐	☒ ☐	☒ ☐	☒	☐	☐
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒
SITE ID	Month	Date	Amount (Dhs)	# of vehicles	# of staff	Time In	Time out	
895	06	05	81.00	01	02	16:48	17:14	
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 ومرتبطة؟	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 تم 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، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالفروور، خال 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؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا	9. 3
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؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا	10. 5
4	11. Did he offer the waiting area to you?	هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا	11. 4
4	12. Did the staff thank you as you were leaving?	هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا	12. 4

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؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	13. 3
3	14. Was the attendant wearing visible nametag? NO NAME TAG (12)	هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	14. 3
3	15. Was he able to communicate with customer?	هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	15. 3
4	16. Was staff courteous / friendly?	هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	16. 4

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؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا	17. 3
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؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا	18. 3
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؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا	19. 3
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؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا	20. 3
3	21. Did the attendant drain the used oil completely from your car?	هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل من سيارتك؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا	21. 3
2	22. Did he ask whether you want the engine to be flushed and did it if you agreed?	هل سألك إن كنت تريد غسل المحرك وقام بذلك في حال موافقتك؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا	22. 2
3	23. Did the attendant fill the correct grade as you requested?	هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت الصحيحة التي طلبتها؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا	23. 3

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	24. هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	3
3	25. هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيداً في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	3
	26. هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية:	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
	31a. إضافة ماء للبطارية	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
	31b. إضافة ماء للمبرد/coolant	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
	31c. إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
	31d. إضافة زيت الفرامل	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
	31e. إضافة زيت للجير/ التروس	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
	31f. تنظيف فلتر الهواء	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
	31g. إضافة ماء لمساحات الزجاج	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
	31h. تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
3	27. هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	3
3	28. هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	3
4	29. هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	4

77
HAD TO ASK FOR THE RECEIPT

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	30a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	3

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	30b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> ؟
	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	30c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ? (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)
3	31a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31b. Were mirrors 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
	31c. Were hand dryers 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
	31d. Were dispensers 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
	31e. Were toilets and urinals clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟
2	32a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	32b. Were walls clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟
	32c. Were ceiling clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32c. هل كان السقف نظيف؟
	32d. Were vents clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟
	32e. Were floors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	32f. Were baseboards clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟
	32g. Were grout clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32g. هل كان البلاط نظيف؟

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
2	33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2
	33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
2	34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2
2	35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2
2	36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

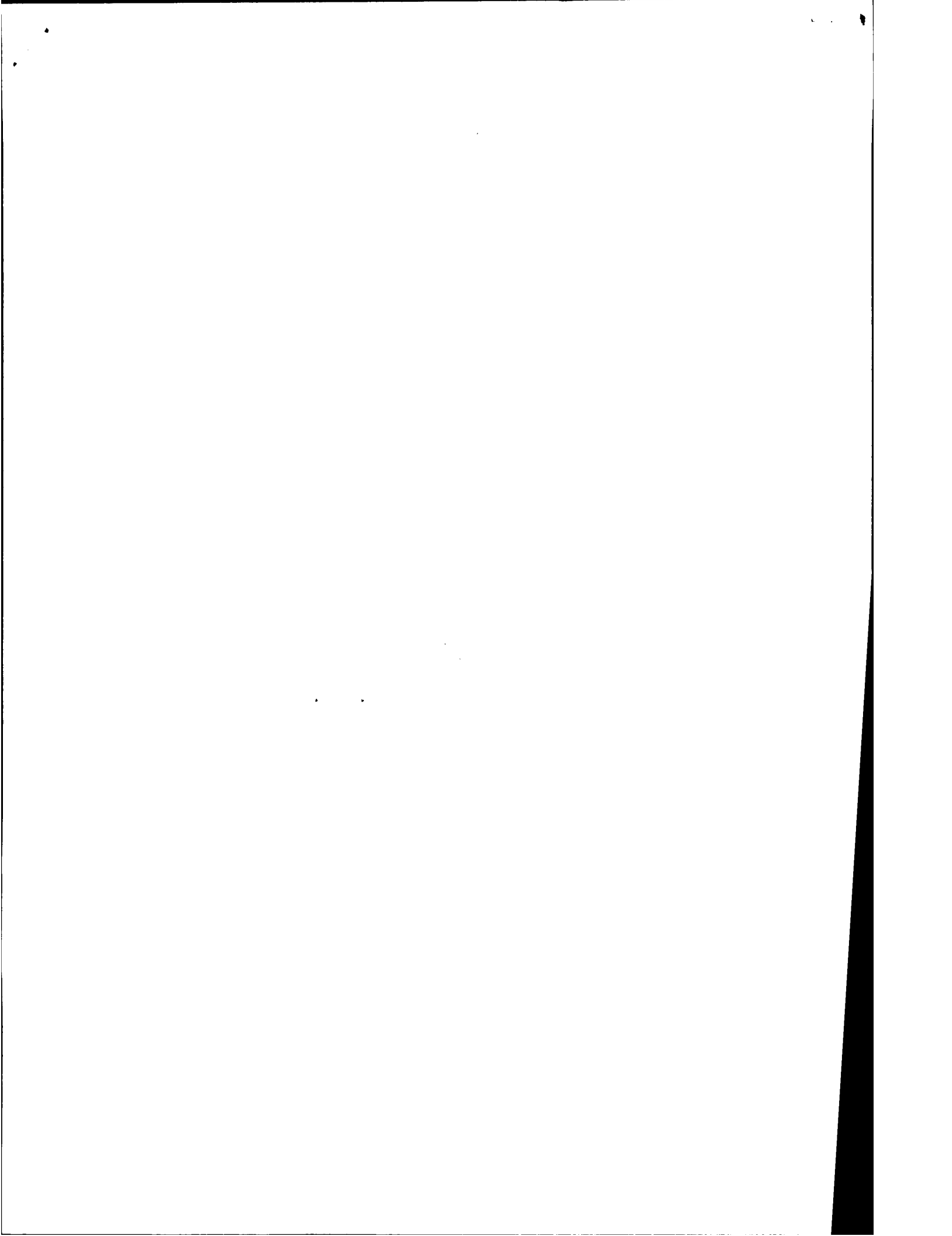
CSA WAS NOT WEARING A NAME TAG

(12)

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

التقييم:	Evaluation:	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	%
1	Approach and Cleanliness			
2	Greetings and Initial Checks			
3	Appearance and Behavior of Staff			
4	Service			
5	Cleanliness - Restroom and Mosque			
	TOTAL			



SERIAL NO.

4 6 0 X

ADNOC DISTRIBUTION

CORNICH S/S - 895

CORNICH AREA, Tel: 07 2332546 RAK

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
VoyagrSilver1L	4,00	14.00	56.00
Corolla/Camry	1,00	25.00	25.00

TOTAL			81.00
-------	--	--	-------

CASH PAYMENT			81.00
--------------	--	--	-------

You were served by Operator 2

DATE 05/06/2012 17:12 T1 S3 02 4734

THANKS FOR SHOPPING

6/6/2012

