

SERIAL NO. 4 6 5 0

PROJECT: ELARA (FORECOURT-FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

d	١.	4
	13	ı
N	-	ŧ.

			ات ليا	Emarat إمار	نوك لــا ا	Eppco / Enoc ابكو/ا	Adno ادنوك
SHOPPER CODE	DATA E	NTRY	EDIT	ING		CSA	 SR. #
	Name	Number	Name	Number	Name	Number	
10	Basus	3404	R aska	3404	No new	bareloge	

Ge	ender	i	Heigl	ht j		Built	t	Spect	acles	Be	ard	Mus	tache				Ethnic Group	S	
М	F	T	М	S	T	М	F	Yes	No	Yes	No	Yes	No	Indian	Pakistani	Filipino	Expat. Arabs	Others:	
X				X		X			X		<b>M</b>		X				团		
																			<del></del>

				سا ليا	ו ובטו נ	ים ב		<u> </u>	<u> </u>	<u>.</u>			
EMIRATE	-	estern egion Abu Di		u Dhabi Dub		ubai Sharjah		in	Umm Al Quwain		an	Ras Al Khaimah	Fujairah
	Ţ	X											
5	SITE ID		Monti	,	Date	Amo	unt (Dhs)	# of	vehicles	# of	staff	Time In	Time out
0 8	39	4	0	3 (	<b>3</b>	5	0	D	q	0	3	18:29	18:38
	07:00-	10:01-	13:01-	17:01-	20:01-		Saturday	Sunday	Monday	Tuesday	Wed	nesday Thurs	day Friday
TIME OF	10:00	13:00	17:00	20:00	24:00	DAY OF		·	_				

図

図

1. APPROACH

VISIT

## 1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

1/2

Sco	res	Critical Areas		 	المجالات الأساسية	اط	النق
	1.	Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصر ها فقط في الجولة/المرّة الأولى	.1	
2	2.	Were lights working and in good condition at the approach?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟	.2	2
2	3.	Were the lights working and in good condition at the forecourt area?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبئة الوقود؟	.3	2
4	4.	Was filling area / forecourt clean and tidy?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبة؟	.4	4
2	5.	Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟	.5	2

2. GREETINGS

#### 2. التحية/ الترحيب:

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

1

\_

+

		2		+	-			
S	cores	Critical Areas				المجالات الأساسية	اط	النق
	8.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES NO		نعم لا	من م مرحوب بد بدرید رجو (باسرب	.8	
5	lfr	no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc	I			، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ؟ من من حمم الله يوم المناسم	<u> </u>	5
4	9.	Did they request customers to quit smoking?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟	.9	4
5	10.	Did the staff thank you as you were leaving?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟	.10	5
3	• .	APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAI	FF			مظهر وسلوك الموظفين:	.3	
S	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	ناط	الثة
5	11.	Was the filling staff presentable and well groomed?	YES NO		نعم لا	. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً ومرتبا/أنيقا؟	.11	5
4	12.	Was he able to communicate with customer?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع الزبون؟	.12	4
5	13.	Was the attendant wearing visible nametag?	YES NO		نعم لا	. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ لا لا يتك دكا مَ	.13	5
6	14.	Was staff courteous / friendly?	YES NO	図口	نعم لا	. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	14	6
4		SERVICE				الخدمة:	.4	
Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	ناط	النه
2	15.	Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	هل اثبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟	.15	2
6	16.	Did he confirm and repeat amount and type of fuel?	YES NO		نعم لا	هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر ذلك على مسامعك؟	.16	6
6	17.	Did he fuel as per customer's instructions - Dhs?	YES NO		نعم لا	هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون ـ در هم ؟	.17	6
5	18.	Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back)	YES NO		نعم لا	هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي) ؟	.18	5
5	19.	Were you charged the correct amount?		<u>=</u> ⊠ □	نعم لا	هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟	.19	5
+			VEC	<u>=</u>				ᆈ

2

N/A ☒

6

20. Were you given correct change?

	3		+	•		
Sco	ores Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
	21. Did he provide information about any	YES		نعم	هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك	.21
	promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require	NO		Ä	أي عرض قاًنم/فعال) انت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	اذا ک
	comment when marked 'Yes'	_ N/A	X	لا ينطبق	٠٠٠٠ کو	

### 5. REST ROOMS

# 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sc	ores	Critical Areas		 	المجالات الأساسية	النقاد
	22a.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	222. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	
3		Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	22 <u>k.</u> هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <b>وورق التواليت</b>	3
	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 NO N/A	نعم لا لا ينطبق	.22 هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية؟</u> (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الألية)	
	23a.	Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	23s. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	1
	23b.	Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	23k. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	,
3	23c.	Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	 نعم لا لا ينطبق	236. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	3
	23d.	Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	236. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	<u> </u>
	23e.	Were toilets and urinals clean?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	236. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	
2	24a.	Were doors clean?require comment when marked 'No'	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	246. هل كانت الأبوأب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	3 2
	24b	. Were walls clean?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	24]. هل كانت الحيطان نظيفة؟	)
	24c	. Were ceiling clean?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطيق	24. هل كان السقف نظيف؟	0
	24d	. Were vents clean?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطيق	.24. هل كانت المنافذ نظيفة؟	t

Scor	res		Critical Areas						المجالات الأساسية		نقاط
2	24e.	Were floors clean	?		YES	X	نعم		لأرضيات نظيفة؟		•
		require comment v	when marked 'No	ı'	NO		¥	ِضيح	إجابة "لا" يرجى التو	إذا كانت الإ	
					N/A		لا ينطبق		~		
					YES	X	نعم			······································	+
2	24f.	Were baseboards	clean?		NO		, <b>,</b>	عدة نظيفة؟	رار الحائط/ لوح القاء	<b>241 ه</b> ل كانت از	F
					N/A		لا ينطبق	•	(3. 33.	J	
	-				YES	区	نعم				$\dashv$
2	24g.	Were grout clean?	•		NO		۲,		بلاط نظيف؟	24g. هل كان الد	
					N/A		لا ينطبق				
					YES	X	نعم	····			+
2	25a.	Were trash contair	ners clean?		NO		¥		حاويات القمامة نظيفة؟	25a. هل كانت ،	
. !					N/A		لا ينطبق		حاويات العسامة تنفيد .		
-					YES	Ø	نعم				72
2	5b.	Were trash contair	ners not overflowi	ng?	NO		*	انضة؟	حاويات القمامة غير فا	25b. هل كانت .	
1					N/A		لا ينطيق				
1				·	YES	図	نعم				╁
$2 \mid 2 \mid$	6.	Was the restroom	smelling clean &	fresh	NO	$\Box$	, ,	مشة (بدون أي	انحة الحمام نظيفة ومن	_	2
		(without any offens	ave odor)?		N/A	$\bar{\Box}$	لا ينطبق		ة في الحمام)؟	رائحة كريها	-
3.	7	More all the feriliti			YES	$\overline{\mathbf{X}}$	نعم	مام تعمل بشكل	ميع التجهيز ات في الد	27 هل کانت ج	╁
1		Were all the facilition good working cond	room in		<u>—</u>	,		•	جيّد؟		
2		require comment w			NO	Ш	¥	2	ة "لا" يرجى التوضيخ	إذا كانت الإجابة	2
	-				N/A		لا ينطبق				
					YES	П	نعم	ف (ة)؟		28 ها، کان من	+-
$2   \frac{28}{2}$		Was the Mosque p require comment w			NO	$\overline{}$	, ,		ى الرحاب المساب المالي المالية		2
						4	-		,		2
					N/A	IXI	لا ينطبق				L
Com	nme	nts:							:	طيق/ الملاحظات	التع
			CE USE ONLY					، فقط	لاستخدام المكتب		
%		النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evalua	ation:						لتقي
				Approa	ach				لتقدم نحو المحطة		1
		<del></del>		Greeti	ngs ar	nd In	itial Che	cks	يكات الأولية	الترحيب والتشي	2
Appear			rance	and	Behavio	or of Staff	الموظفين	مظهر وسلوك ا	3		
Service			е е					الخدمة			
Cleanlin											

+

4

TOTAL

SERIAL NO.

**ADNOC Distribution** 

ABU AL ABYAD S/S 894 RUWAIS-ABUDHABI ROAD TEL:02-0934065

### CASH RECEIPT

Date: 03-03-12 18:38

Vehicle # : 8 Pump #: 8

PRICE PRODUCT QUANTITY 50.00 ULG-95 29.860 1.720

TOTAL : DHS 50.00

TID:1060894100 Batch: 9

Signature: \_\_

THANK YOU FOR SHOPPING Abu Abyad F/S 894

	İ