3 D 8 -1 6/9

SERIAL NO.

4 6 5 0

PROJECT : ELARA (Car Wash-FINAL 2012)

PROJECT:	ELADA -	Car	Wash
PROMECT	ELAKA -	Cai	vv asii

					•
 	$I \square$	Ennco / F الكالناك	noc / 🔯	ادنو ای	Δd

				L	Emi إمارات	وك للا arat	. Eppco ابحو/إبو	Enoc I	
SHOPPER CODE		DATA ENTR	Υ	E	DITING		CSA		SR. #
	Name		Number	Name	Num	ber Name		Number	_ ·
168						MUJET	B		
Gender He	eight	Built	Spectacles	Beard N	lustache		Ethnic Gro		
M F T N		T M F		es No Y	es No Inc	lian Pakistani Filip	oino Expat. Aral	os Others:	
LMIDATE I	Vestern Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
							X		
SITE ID		Month	Date	Amou	int (Dhs)	# of vehicles	# of staff	Time In	Time out
088	4	09	06	3	0	0 1	0 5	11:00	11:25
07:00-	10:01-	13:01- 17:	01- 20:01-		Saturday S	unday Monday	Tuesday Wed	nesday Thurse	day Friday
TIME OF 10:00	13:00	17:00 20:	00 24:00	DAY OF VISIT					n l
VISIT	X			41311	ш	ш ш			

1. APPROACH AND CLEANLINESS

الإقتراب والنظافة:

Sco	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	قاط	الند
	1.	Was there proper sign to the Car Wash bay?	YES NO	X	نعم لا	هل كانت هناك لافتة واضحة للدلالة على منطقة غسيل السيارات؟	.1	
4	2.	Was the Car Wash area clean and tidy? require comment when marked 'No'	YES	×	نعم	هل كانت منطقة غسيل السيارات نظيفة ومرتبة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	.2	4
4		require comment when manded 140	NO		¥		-	·

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشييكات الأولية:

Sc	ores	Critical Areas					النقاط
-	3.	Was there any delay in approaching customers? require comment when	YES		نعم	. هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن؟ ا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	
5		marked 'Yes'	ИО	×	¥		_
	4.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES NO	⊠ □	نعم ^ا لا	. هل تَمَ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح) ؟	
5	lf n	o, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc?				اً لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتُصف الله الله الله الله الله الله الله الل	5
-	5a		YES	X	نعم	 هل تحقق الموظف فيما إذا كانت سيارتك مزودة 	а
	5a.	Did the attendant check whether your car has a sunroof?	МО		Y estatua	بفتحة سقف ﴿	
5			N/A	닉	لا ينطبق	:	- 5
	E h	Did the attendant politely declined	YES	닏	نعم	 هل عرض الموظف إجراء الغسيل الألي للسيارة في 	ь
	30.	automatic car wash if it has a sunroof?	NO	Ц	¥	حال كان لديها فتحة في السقف؟	
			N/A	M	لا ينطبق		
6	6.	Did the attendant inform you about the	YES	X	نعم	هل أطلعك الموظف حول سعر غسيل السيارت؟	6 6
0		price of car wash?	NO		X	J J J J J J J J	
4	7.	Did the attendant inspect your car for any scratches, damages or dents and inform	YES	Z C	نعم لا	هل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو أضرار أو تقوب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟	7 4
1		you?	NO	ᆜ			

	2		+			
Scor	es Critical Areas				المجالات الأساسية	نقاط
5 8	. Did he guide your vehicle for positioning a the stopper?	at YES	⊠ □	نعم	هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السدارة؟	.8
6 9	Did the staff thank you as you were leaving?	YES NO		نعم لا	هل قام الموظف بشكرك لدى مغادرتك؟	.9
3.	APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STA	FF			. مظهر وسلوك الموظفين:	.3
Score	S Critical Areas				المجالات الأساسية	نقاط
3 10). Was the uniform of the attendant neat and	YES	X	نعم	Of e feet at a second	$\overline{}$

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاه
3		Was the uniform of the attendant neat and	YES	X	نعم		Т
		tidy?	NO		¥	10. هل كان لباس الموظف أنيقاً ومرتباً؟	3
3	11.	Vas the attendant wearing visible ametag?	YES	X	نعم	11. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه	+
	nan		NO		¥	ېږېدوح؟	3
	12 1	Was he able to communicate with	YES	X	نعم		+-
3	12.	Was he able to communicate with customer?	NO		¥	12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع الزبون؟	3
			N/A		لا ينطبق		
5	13. \	Was staff courteous / friendly?	YES	X	نعم	0.1111	+-
					¥	13. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	5

4. SERVICE .4

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاد
4	14.	After car wash, did he guide you to the	YES	X	نعم	14. بعد الانتهاء من غسيل السيارة، هل قام الموظف	T
		vacuum bay?	NO		Y	بتوجيهك الى مكان مسح وتنشيف السيارة؟	4
	15.	Did any attendant advise you to take care	YES		نعم		†
3		of your personal belongings/valuables if any?	NO	X	, Y	15. هل نصحك الموظف بأن تنتبه لأغراضك وممتلكاتك الشخصية القيّمة في حال وجودها؟	3
		dily.	N/A		لا ينطبق	وسيدت المستدين المستد	
4	16.	Did any attendant offer you seating?	YES	X	نعم	16. هل قدم لك أي موظف كرسياً للجلوس عليه؟	4
			NO		¥	10. هل قدم لك اي هولك درسي سبوس	4
_	17.	Did attendants wipe your car dry to your	YES	X	1	17. هل قام الموظفون بمسح وتنشيف سيارتك بحيث	
Э		satisfaction?	NO	Ц	, Y	 ۱۲. هل قام الموطفون بمنتج وتلفظیف سیارت بخیت کنت راضیا عما قاموا به ؟ 	5
			N/A		لا ينطبق		
5	5 m	Did attendants clean all the glasses and	YES	X	نعم	18. هل قام الموظفون بتنظيف كافة الزجاج والمرايا	
		mirrors from inside and outside to your satisfaction?	NO	片	¥	من الداخل والخارج بحيث كنت راضيًا عما قاموا	5
			N/A	닉	لا ينطبق	?مب	
3		Did the attendant offer to empty the	YES NO		نعم لا	19. هل عرض الموظف لأن يقوم بتفريغ وتنظيف	
		ashtray and clean it?	N/A	X	•	منفضة السجائر؟	3
\dashv	20	MAL III		=	نعم		
4	20.	Was the interior vacuuming and cleaning of fascia (dashboard) done to your total	NO		ــم م لا	20. هل تم التنظيف الداخلي للسيارة وتنظيف لوحة	
	:	satisfaction?	N/A	\exists	" لا ينطبق	الأجهزة الأمامية بشكل مرضي تماماً لك؟	4
			YES	团	نعم		
4	21. 1	Did they clean all the tyres with sponge?	NO	$\overrightarrow{\Box}$	8	21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام	4
			N/A	$\overline{\Box}$	لا ينطبق	اسفنجة؟	4
			YES	X	نعم		+-
1	22. \	Were you offered a receipt voluntarily?	NO		Y	22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختياريا؟	1
		,,			لا ينطبق	, 3, 3, 3, 3	

2

REST ROOMS AND MOSQUE

غرف الراحة (تواليت/ الحمّام) والمسجد:

co	ores .	Critical Areas				المجالات الأساسية المجالات الأساسية	النق
T	23a. Were they adequ	ately stocked with all es such as <u>soap</u> ?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	23a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	
3	23b. Were they adeque necessary supplies NO 71.550	es such as <u>toilet tissue</u> ?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	23b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت	3
-	23c. Were they adequate supplies such as are not required	ately stocked with all necessary paper towels where fully operational hand	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	23c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر محففات الدراكارة)	
	dryers exist) 24a. Were sinks clear require comment	? when marked 'No'	YES NO		نعم لا	مجففات اليد الألية) 24a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	24b. Were mirrors cle	an?	N/A YES NO	<u>図</u> □	لا ينطبق نعم لا		•
24	require comment	when marked 'No'	N/A YES		لا ينطبق نعم	24c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ اذا كانت الآحدة الاحداد	> >
3	require commen	t when marked 'No'	NO N/A		لا لاينطبق	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
24d. W	24d. Were dispenser require commen	s clean? It when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	المادية المحابة "لا" يرجى التوضيح المحابة "لا" يرجى التوضيح	1
	24e. Were toilets and urinals clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	246. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟		
2	25a. Were doors cle require commer 'No	nt when marked	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	256. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى النوضيح	а
	25b. Were walls cle		YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	25]. هل كانت الحيطان نظيفة؟	b
	25c. Were ceiling cle	ean?			ريبيب نعم لا لا ينطبق	25. هل كان السقف نظيف؟	c
	25d. Were vents cle	an?				25. هل كانت المنافذ نظيفة؟	
	25e. Were floors cle require comme	ean? ent-when marked				25. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	e
	25f. Were baseboa	rds clean?		s 🛭	نعم	21. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	5f

+

		4	TP	+	-			
Sco	ores	Critical Are	eas				المجالات الأساسية	لنفاط
	25a Wer	e grout clean?		YES	X	نعم	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	T
	Log. Wei	e grout clean?		NO		¥	25و. هل كان البلاط نظيف؟	3
+			····	N/A		لا ينطبق		
	26a. Were	e trash containers clean?		YES NO		نعم	07.1	
		in the second se		N/A	H	لا لا ينطيق	26a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	1
2				YES	岁	ه پسین نعم		-12
	26b. Were	trash containers not ove	rflowing?	NO	П	۲	26b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضة؟	
			-	N/A		- لا ينطبق	260. هل کالک کاویات انقصاله کیر کست	`
	27 Was	the restracts and the sale		YES	$\overline{\mathbb{Z}}$	نعم		+-
2 ′	(with	the restroom smelling cle out any offensive odor)?	an & fresh	NO		¥	27. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون	2
+		·	·····	N/A		لا ينطبق	أي رائحة كريهة في الحمام)؟	-
2	Were all the facilities inside the restroom good working condition? require comment when marked 'No'	all the facilities inside the	restroom in	YES	X	نعم	28. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل	+
2			NO		¥	بشكل جيّد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2	
				N/A		لا ينطبق		~
2	29. Was i	he Mosque premises clea	an?	YES		نعم	29. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟	+-
2	requir	e comment when marked		NO		, Y	وع. من كان سبق أو على التوضيح إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
				N/A	X	لا ينطبق		2
Con	nments:						عليق/ الملاحظات:	المة
	There is the later part to be accompany		and the control of the second					
		FOR OFFICE USE ONL	.Y		******		لاستخدام المكتب فقط	
	%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	لحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Ev	/alua	tion:	تقییم:	11
							-1,22	

الحد الأعلى للنقاط المسجلة المحد الأعلى للنقاط المسجلة المحد ACTUAL SCORE MAXIMUM		Evaluation:	تقييم:		
			Approach and Cleanliness	الاقتراب والنظافة	$\sqrt{1}$
			Greetings and Initial Checks	الترحيب والتشييكات الأولية	2
			Appearance and Behavior of Staff	مظهر وسلوك الموظفين	
			Service	الخدمة	4
			Cleanliness - Restroom and Mosque	النظافة - الحمامات و المسجد	5
L			TOTAL	مجموع	J.,,

+

+

SERIAL NO.
4 6 5 0

ADNOC DISTRIBUTION AL DHIYAFA S/S -884 ALDHIYAFA AREA AJMAN

DESCRIPTION Automatic C/W 30.00 30.00 TOTAL 30.00

TOTAL 30.00 CASH PAYMENT 30.00

You were served by Operator 2 DATE 06/09/2012 11:24 T1 S2 02 3430

Thanks for Shopping

