

(4)

D

SERIAL NO.

4 7 1 5

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA		SR. #	
126		Name		Number		Name		Number		Name		Number	
		Sara		9001		Sara		9001		Noname		bad gle	
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 Expat. Arabs Others:	
<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 type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
EMIRATE		Western Region		Abu Dhabi		Dubai		Sharjah		Al Ain		Umm Al Quwain	
		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Ajman		Ras Al Khaimah		Fujairah									
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
SITE ID		Month		Date		Amount (Dhs)		# of vehicles		# of staff		Time In	
0832		05		29		5000		01		02		15:16	
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	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<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"/>		Saturday Sunday Monday Tuesday Wednesday Thursday Friday	
		<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 type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقديم نحو المحطة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
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	هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصرها فقط في الجولة/المرّة الأولى
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	هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟
2.	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	هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبئة الوقود؟
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	هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبّة؟
2.	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	هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟

2. GREETINGS

2. التحيّة/ الترحيب:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5.	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	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟
5.	Did the staff approach the driver side of the vehicle?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السائق؟

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، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خال 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 type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا	13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ <i>No name badge</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 checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input 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'	3
	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق		

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

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

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

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

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

KHAMMOOR F/S 832
WESTERN REGION, TEL: 02-8823154

CASH RECEIPT

Date: 29-05-12 15:23 User: 0

Vehicle # 0 Fuel # 4

PRODUCT	QUANTITY	PRICE	AMOUNT
ULG-95	29.860	1.720	50.00

TOTAL : DHS 50.00

TID:1000032100 Batch: 0

Signature: _____

THANK YOU FOR SHOPPING
KHAMMOOR F/S 832

SERIAL NO.

4 7 1 5

