5 D

	SE	RIAL I	NO.	
	4	7	2	3

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

A6000m

			ارات 🔔	Emarat إم	<i>/</i> ⊔	Eppco / Eı ابكو/إنوك	noc / 🔼	Δ ادنوك	Adnoc
HOPPER CODE	DATA ENTR	Y	EDITIN	IG		CSA		SR. #	
HOLLEK GODE	Name	Number	Name	Number	Name	Nun	nber		

SHOPPER CODE	R CODE DATA ENTRY				EDITING			CSA			SR. #
0.1,0.1,0.1	Name		Number	Name	Numb	er	Name		Number		
2016	S	ara	9001	sale	90	0	No nam	e lha	dge		
	eight	Built T M F	Spectacles Yes No		Mustache (es No Indi	an Pa	akistani Filip	Ethnic G	roups rabs Others:		
	M S										
EMIDATE W	estern egion	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain		Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimal	h F	ujairah
SITE ID		Month	Date	Amo	ount (Dhs)	# of y	vehicles	# of staf	f Time	In	Time out
083	3 2	06	01	50	00	0		0	3 /3:1	8 1	312 5
07:00	10:01	- 13:01- 17	:01- 20:01-		Saturday Su	nday	Monday	Tuesday V	Vednesday T	hursday	Friday
TIME OF 10:00			24:00	DAY OF VISIT							Ø

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

Sco	ores	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/المررة 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:

S	cores	Critical Areas		 	المجالات الأساسية	اط	النق
5	6.	Was there any delay in approaching customers at the fuel pump	YES NO N/A	نعم لا لا	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟	.6	5
	7.	Did the staff approach the driver side of the vehicle?	YES NO	ينطب <u>ق</u> نعم لا	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة الساتق؟	.7	5

1

2 **Scores** Critical Areas المجالات الأساسية النقاط Were you greeted in a friendly manner YES 🔀 هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب 8. (pleasant feeling)? NO 🗌 ¥ If no, please describe behavior: Was it إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان arrogant, without any expression, normal يتصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، YES 🗌 Did they request customers to quit 9. 4 هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن NO П ¥ smoking? N/A YES 🛛 10. Did the staff thank you as you were 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر 5 NO leaving? 5 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF 3. مظهر وسلوك الموظفين: Scores Critical Areas المجالات الأساسية النقاط YES 🗵 Was the filling staff presentable and well 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لانقا 5 groomed? 5 ومرتباً/أنبقاً؟ NO П YES 🛛 12. Was he able to communicate with 12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع 4 NO customer? N/A 13. Was the attendant wearing visible YES 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها 5 nametag? NO My name Wadge. 92 YES 🔀 6 14. Was staff courteous / friendly? 14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟ NO 4. **SERVICE** 4. الخدمة: Scores **Critical Areas** المجالات الأساسية YES 15. Did he follow the instructions on the 15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة 2 П NO Rahal (Fuel Card)? رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ N/A 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكررر ذلك على مسامعك؟ 16. Did he confirm and repeat amount and YES 🔀 6 type of fuel? NO 17. Did he fuel as per customer's instructions YES 🛛 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون -6 NO 18. Did he offer to clean windscreen YES 🔯 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ 5 voluntarily? (front & back) NO П YES 🛛 5 19. Were you charged the correct amount? 5 | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحا؟ NO ¥ YES 🗌 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل 20. Were you given correct change? П

NO N/A

	3		+				
Sc	cores Critical Are	as				- Course & Course de la course	النقاط
H	21. Did he provide information at	out any	YES		نعم	2. هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك	1
	promotions at Service Statio case of active promotion) re	n? (only in quire	NO		¥	أي عرض قَائم/فعال) ا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	اند
	comment when marked 'Yes		N/A	×	لا ينطبق		-

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

Sc	ores	Critical Areas				لل المجالات الأساسية	النقاد
	22a.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?	YES NO N/A	X	نعم لا لا ينطبق	22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟ الصابون؟ المستلزمات الصابون المستلزمات الضرورية المستلزمات المستلز	
3	22b.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue?	YES		نعم لا لا ينطبق	22. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت مثل وورق التواليت 1951 في المركز مردة كان الردة	3
		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	220.هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية؟</u> (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر محففات	
	23a.	Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطيق	ه 20. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	1
	23b.	. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES			231. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح)
3	23c.	. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	NO	X	نعم لا	23. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	23d	. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	N/A YES NO		צ	23. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	d
	23e	e. Were toilets and urinals clean?	N/A YES NO N/A		لاينطبق <u> </u> نعم لا لاينطبق	23. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	e
2	24a	a. Were doors clean?require comment when marked 'No'	VE0			24. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	a 2
	24b	o. Were walls clean?	YES NO N/A		نعم [آ لا [لاينطبق [24. هل كانت الحيطان نظيفة؟	b
	240	c. Were ceiling clean?	YES NO N/A		نعم [لا [إينطبق [24. هل كان السقف نظيف؟	łc
	240	d. Were vents clean?	YES NO		نعم [] لا [لانطبة [24. هل كانت المنافذ نظيفة؟ لا	ld

Vere floors clean? equire comment when marked 'No' Vere baseboards clean? Vere grout clean? Vere trash containers clean?	NO N/A YES NO N/A YES NO N/A YES NO N/A		لا لاينطيق نعم لا لاينطيق	المجالات الأساسية 246. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 246. هل كانت ازرار الحانط/ لوح القاعدة نظيفة؟ 24g. هل كان البلاط نظيف؟	
equire comment when marked 'No' /ere baseboards clean? /ere grout clean? /ere trash containers clean?	NO N/A YES NO N/A YES NO N/A YES NO N/A		لا ينطبق الا ينطبق الا ينطبق الا ينطبق ا الا ينطبق ا لا ينطبق ا نعم	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 241. هل كانت ازرار الحانط/ لوح القاعدة نظيفة؟	
/ere baseboards clean? /ere grout clean? /ere trash containers clean?	N/A YES NO N/A YES NO N/A YES NO N/A		لاینطبق نعم لاینطبق نعم لاینطبق لاینطبق		
/ere grout clean? /ere trash containers clean?	YES NO N/A YES NO N/A YES NO N/A		نعم لا ينطبق نعم لا لا ينطبق نعم		
/ere grout clean? /ere trash containers clean?	NO N/A YES NO N/A YES NO N/A		لا ينطبق لا ينطبق لا لا ينطبق لا ينطبق		
/ere grout clean? /ere trash containers clean?	N/A YES NO N/A YES NO N/A		لاينطيق نعم لا لاينطيق نعم		
ere trash containers clean?	YES NO N/A YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق نعم	24g. هل كان البلاط نظيف؟	
ere trash containers clean?	NO N/A YES NO N/A		لا لا ينطبق نعم	24g. هل كان البلاط نظيف؟	
	N/A YES NO N/A		لا ينطبق نعم	249. هل کان اشکاط تنطیف	
	YES NO N/A		نعم		4.
	N/A		,		i
ere trash containers not overflowing?		\equiv	ž.	25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	
ere trash containers not overflowing?			لا ينطيق	25۵. هن کانت کارپات بلنده تسود	
ere trash containers not overflowing?	YES	冈	نعم		12
5b. Were trash containers not overflowing?		$\overline{\Box}$, ,	25b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضة؟	
		$\overline{\Box}$	لا ينطبق	روی من کتاب کارپات میں کارپات کی دریات	
	YES		نعم		╀
as the restroom smelling clean & fresh ithout any offensive odor)?	NO	$\overline{\sqcap}$, ,	26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي	
(wanted any offensive duor)?		$\overline{\Box}$	لا ينطبق	رائحة كريهة في الحمام)؟	2
7. Were all the facilities inside the restraction		IXI	12.	27 مل كانت جميع التجهيز ات في الحمام تعمل بشكل	-
were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No'			'	جيّد؟	
	NO	Ц	¥	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	N/A		لا ينطبق		
os the Meanus are also	YES	П	نعم	ا على القامة العبد الطرف (دُارُا	_
uire comment when marked 'No'	NO	\Box	1	28. هن کان مبنی او قاعه العصب سید (۲) اذا کانت الاحالة "لا" بر جی التوضیح	
			•		2
	N/A	M	لا ينطبو		
-	ere all the facilities inside the restroom in od working condition?	ere all the facilities inside the restroom in VES od working condition? uire comment when marked 'No' N/A The Mosque premises clean? Uire comment when marked 'No' NO NO NO NO NO NO NO NO	ere all the facilities inside the restroom in VES and working condition? uire comment when marked 'No' N/A The state Mosque premises clean? uire comment when marked 'No' N/A YES NO The state Mosque premises clean? uire comment when marked 'No' NO The state Mosque premises clean? NO The state Mosque premises clean?	الا ينطبق	N/A لاينطبق Y in Lean () ere all the facilities inside the restroom in od working condition? YES الله المحافرة الله المحافرة الله المحافرة الله المحافرة الله الله الله الله الله الله الله الل

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

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

forecourt.doc

ㅗ

	- 12	-	where the same of	and the same of
ŧ	4.4	100	Let in	化的写
i				
			2 1 To	
7				
			H. Da.	
*				
1	AN N	יה ה	ei hut i n	n e
1	* HVIII	The second second second second	ributio	11
		KHANMOOR F	/S 832 (
j	e #EST	ERN REGIÓN, TEI	:02-8023154	* A 18
	the day		1.42	* 🕯 🖈
		ASH RE	CF IP1	
٠.	Date : . 81-86-	12 13:23	ever liser	â
:			AT X	
	Vehicle # .:	a Bean	Pung	1 4
		· Arth		
	PRODUCT	CHONTITY	PRICE	ANOUNT
:		QUANTITY		
ŀ	ULG-95	29.060	1.720	50.00
	VLU 17			30.00
	TOTAL :	DHS 5	0 00	
	TOTAL .	, Dila 2	0.00	
	FID:100083220	a Patrib A	1 ** 1 * + 1	
	118.1000001770	a naren. n		,
		*		
		• ,		•
	Classtans			
	Signature: _		grams Marylan, deal or over	

THANK YOU FOR SHOPPING KHANNOUR F/S 832 SERIAL NO. 4 7 2 3

. •		
•		
	•	