

Dc-11/9

SERIAL NO.

4 7 7 4

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

☐ إمارات Emirat / ☐ إيكو/إنوك Eppco / Enoc / ☒ أدنوك Adnoc

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #													
211		Name		Number		Name		Number		Name		Number															
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:									
☒	☐	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☐	☐	☐									
EMIRATE		Western Region		Abu Dhabi		Dubai		Sharjah		Al Ain		Umm Al Quwain		Ajman		Ras Al Khaimah		Fujairah									
		☐		☐		☐		☒		☐		☐		☐		☐		☐									
SITE ID				Month				Date				Amount (Dhs)				# of staff				Time In				Time out			
0889				09				06				18				01				11:40				11:56			
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. INTERIOR

1. جاذبية المنطقة الداخلية:

Scores		Critical Areas		المجالات الأساسية		النقاط
2	1.	Were the automatic doors closed and the door and side glass push / pull bars or handle thresholds working in good order?	YES ☒	لا ☐	هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والبواب ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟	2
	2a.	Were doors and windows free of fingerprints?	YES ☒	لا ☐	هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟	3
3	2b.	Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?	YES ☒	لا ☐	هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من اللطخ، البقع والخطوط؟	
	2c.	Were doors and windows clean without a hazy film (condensation due to climate or temperature may be present)	YES ☒	لا ☐	هل كانت الأبواب والنوافذ نظيفة بدون تكاثف البخار عليها (تكاثف ضبابي بسبب الطقس أو الحرارة)	
2	3a.	Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board faded?	YES ☐	لا ☒	هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو غير واضحة، باهتة وقديمة؟	2
	3b.	Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes'	YES ☐	لا ☒	هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو فيها بعض التشققات؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	
	3c.	Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?	YES ☐	لا ☒	هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو ملطخة؟	
5	4a.	Were counters, display cases, self-service areas and dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES ☒	لا ☐	هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	5
	4b.	Were counters, display cases, self-service areas and dispensers neat and well stacked? (Should be uncluttered and without excessive amounts of products)	YES ☒	لا ☐	هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) مرتبة أي غير مكدسة (لا يجب أن تكون المنتجات والمواد متراكمة، كما أنه لا يجب أن يكون هناك كمية زائدة منها).	

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	5. Was there any smell of rotten stuff?	هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟ YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ ينطبق	5
3	6. Were there any flies visible in the store or in the eating area?	هل كان هناك أي نوع من الحشرات الطائرة (الذباب) في المحل؟ YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ ينطبق	3
2	7. Were Lights and light fixtures functioning properly and unbroken including ones on menu boards? (Specify location in comments) require comment when marked 'No'	هل كانت الأضواء والأماكن المثبتة فيها تعمل بصورة جيدة وغير مكسورة بما في ذلك أضواء لوحات قائمة الطعام؟ (حدد الموقع في التصريحات) إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح YES ☒ نعم NO ☐ لا	2
6	8. Was the expiry date mentioned on perishable food items (sandwiches, breads, cakes, salads etc...) within the validity period?	هل كان تاريخ الإنتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ...) YES ☒ نعم NO ☐ لا	6
2	9. Were tables and chairs well maintained and unbroken? require comment when marked 'No'	هل كانت الطاولات والكراسي بحالة جيدة وغير مكسورة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ ينطبق	2
2	10. Was the temperature reasonably comfortable? require comment when marked 'No'	هل كانت درجة الحرارة مناسبة/ مريحة بشكل معقول؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح YES ☒ نعم NO ☐ لا	2
2	11. Were door mats in good condition? require comment when marked 'No'	هل كانت ماسحات الأرضيات بحالة جيدة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ ينطبق	2
2	12. Were lights turned on at dusk or sunset and during bad weather?	هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجو الماطر؟ YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ ينطبق	2
3	13. Were trash / Grease containers clean and dumpster Lids closed?	هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون نظيفة وأغطية سلات القمامة مغلقة؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا	3

2. GREETINGS

2. التحيات/ الترحيبات:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
6	14. Were you greeted with a smile when you entered the store? DID NOT GREET	هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟ YES ☐ نعم NO ☒ لا	6
3	15. Did they request customers to quit smoking?	هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟ YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ ينطبق	3
6	16. Did he thank you as you were leaving? DID NOT SAY THANK YOU	هل قام الموظف/ الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟ YES ☐ نعم NO ☒ لا	6

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	17. Was the staff presentable and well groomed?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	17. هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ بكامل أناقتهم؟
4	18. Was he / she able to communicate to customer?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	18. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟
3	19. Was the staff wearing visible nametag? <i>COULD NOT READ</i> (7)	YES ☒ نعم NO ☐ لا	19. هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟
5	20. Was staff courteous / friendly?	YES ☒ نعم NO ☒ لا	20. هل كان الموظف لبقين وودودين/لطفاء؟

4. SERVICE

4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	21. Were the items and ingredients you ordered available for purchase? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	21. هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
6	22. Did the staff scan all the purchased items? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا	22. هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
4	23. Did the staff place food and nonfood item in a separate carry bags?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	23. هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟
5	24. Were you charged the correct amount? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا	24. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
6	25. Were you offered a receipt voluntarily? <i>HAD TO ASK FOR RECEIPT</i> (77)	YES ☐ نعم NO ☒ لا	25. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟
5	26. Were you given the correct change? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	26. هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح

Comments:

التعليق / الملاحظات:

④ ⑦ Counter Staff in the store was not greeting to coming in customers. his name tag was difficult to reach.

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	التقييم:
			Inviting Interior	1 جاذبية المنطقة الداخلية
			Greetings	2 التحيات / الترحيبات
			Appearance and Behavior of Staff	3 مظهر الموظفين وسلوكهم
			Service	4 الخدمة
			TOTAL	المجموع

SERIAL NO.

	4	7	7	4
--	---	---	---	---

ADNOC DISTRIBUTION
 AJMAN MARKET S/S-889
 NEAR GMC HOSPITAL
 AJMAN

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
Fine 150x2ply		5.00	5.00
Red Bull	1.00	7.00	7.00
Pocari Sweat	1.00	3.00	3.00
Pocari Sweat	1.00	3.00	3.00

TOTAL 18.00

CASH PAYMENT 18.00

You were served by Operator 1
 DATE 06/09/2012 11:56 T1 S2 01 1043

Thanks for Shopping

