

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY		EDITING		CSA		SR. #
168		Name	Number	Name	Number	Name	Number	Mohammed nabeel 8062
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
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒
SITE ID	Month	Date	Amount (Dhs)	# of vehicles	# of staff	Time In	Time out	
096	09	07	100	00	01	15:15	15:45	
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
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☒

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقتراب والنظافة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
1	1. Was there proper sign to the Lube changing bay?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	1. هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟
3	2. Was the lube changing area clean and organized?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2. هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبّة؟
4	3. Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ?	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	3. هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟
2	4. Were the waiting area and table clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	4. هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟
2	5. Was the television in the waiting room working?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	5. هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟
	6. Was the board displaying complimentary services neat and clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	6. هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	7. Was there any delay in approaching customers?	YES ☐ نعم NO ☒ لا	7. هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقديم الموظف نحو الزبائن؟
	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES ☐ نعم NO ☒ لا	8. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح)؟
5	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....	(49) (4)	5. إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟

normal did not greet

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	9. Did he guide your vehicle for positioning at the stopper and asked you to switch the engine off?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	9. هل قام الموظف بإرشادك إلى المكان المناسب لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟
5	10. When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different grades of oil, filters and their relative benefits?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائدها؟
4	11. Did he offer the waiting area to you? <i>DID NOT OFFER WAITING AREA</i>	YES ☐ نعم NO ☒ لا	11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟
4	12. Did the staff thank you as you were leaving?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	13. Was the uniform of the attendant neat and tidy?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	13. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟
3	14. Was the attendant wearing visible nametag?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟
3	15. Was he able to communicate with customer?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	15. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟
4	16. Was staff courteous / friendly?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	16. هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟

4. SERVICE

4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	17. Did attendant check whether you need top up or complete oil change?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	17. هل قام الموظف بالتحقق لمعرفة إن كانت السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت بالكامل؟
3	18. Did attendant check with you whether only oil is to be changed or oil with filter?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	18. هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد تغيير الزيت فقط أم الزيت والفلتر؟
3	19. Did he check using gauge the quantity required to be topped up and informed you?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	19. هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام المقاييس للتعرف إلى كمية الزيت التي يجب إضافتها وأبلغك بذلك؟
3	20. Did the attendant check for oil leakages under your car from filter and drain bolt?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	20. هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة الزيت؟
3	21. Did the attendant drain the used oil completely from your car?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	21. هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل من سيارتك؟
2	22. Did he ask whether you want the engine to be flushed and did it if you agreed?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	22. هل سألك إن كنت تريد غسل المحرك وقام بذلك في حال موافقتك؟
3	23. Did the attendant fill the correct grade as you requested?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	23. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت الصحيحة التي طلبتها؟

النقاط		المجالات الأساسية		Critical Areas		Scores
3	24.	هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟	نعم لا	YES ☒ NO ☐	24. Did he request you to start engine and leave it running for one and a half minutes?	3
3	25.	هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيداً في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟	نعم لا	YES ☒ NO ☐	25. Did the attendant ensure that the carter bolt is tightened and there are no leaks?	3
	26.	هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية:			26. Did attendant carry out the following complimentary checks:	
	31a.	إضافة ماء للبطارية	نعم لا لا ينطبق	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	31a. Battery Water top up	
	31b.	إضافة ماء للمبرد/coolant	نعم لا لا ينطبق	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	31b. Coolant Water top up	
	31c.	إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)	نعم لا لا ينطبق	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	31c. Auto Transmission Fluid top up	
	31d.	إضافة زيت الفرامل	نعم لا لا ينطبق	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	31d. Brake Fluid top up	
	31e.	إضافة زيت للجير/ التروس	نعم لا لا ينطبق	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	31e. Gear Oil top up	
	31f.	تنظيف فلتر الهواء	نعم لا لا ينطبق	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	31f. Air filter cleaning	
	31g.	إضافة ماء لمساحات الزجاج	نعم لا لا ينطبق	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	31g. Wiper Water top up	
	31h.	تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء	نعم لا لا ينطبق	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	31h. Clean engine using air gun	
3	27.	هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟	نعم لا لا ينطبق	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	27. Were any of your questions related to lube change answered?	3
3	28.	هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟	نعم لا لا ينطبق	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	28. Did the staff place the mileage sticker in the car ?	3
4	29.	هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟	نعم لا لا ينطبق	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	29. Were you offered a receipt voluntarily?	4

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

النقاط		المجالات الأساسية		Critical Areas		Scores
3	30a.	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟	نعم لا لا ينطبق	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	30a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap?	3

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	30b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u>
	30c. 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 ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	30c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ? (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)
3	31a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31a. هل كانت المغاسل نظيفة? إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31b. هل كانت المرايا نظيفة? إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة? إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة? إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31e. Were toilets and urinals clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة?
2	32a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32a. هل كانت الأبواب نظيفة? إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	32b. Were walls clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32b. هل كانت الحيطان نظيفة?
	32c. Were ceiling clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32c. هل كان السقف نظيف?
	32d. Were vents clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32d. هل كانت المنافذ نظيفة?
	32e. Were floors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32e. هل كانت الأرضيات نظيفة? إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	32f. Were baseboards clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة?
	32g. Were grout clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32g. هل كان البلاط نظيف?

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
2	33a. Were trash containers clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟
	33b. Were trash containers not overflowing?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟
2	34. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟
2	35. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
2	36. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	36. 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 and Cleanliness	1 الاقتراب والنظافة
			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

10

SERIAL NO.

4 8 7 1

ADNOC DISTRIBUTION
AL BAWABA S/S - 896
NR TRAFFIC POLICE OFFICE
RAS AL KHAIMAH NE

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
VoyagrSilver1L	4,50	14.00	63.00
New Nissan Max	1,00	26.00	26.00
AU COOL 33:1L		11.00	11.00

TOTAL 100.00

CASH PAYMENT 100.00

You were served by Operator 1
DATE 07/09/2012 15:45 T1 S3 01 689

THANKS FOR SHOPPING -

Sent from my iPhone

9/11/2012

