

| SERIAL NO. |   |   |   |
|------------|---|---|---|
| 4          | 8 | 9 | 8 |

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

☐ Emarat / ☐ Eppco / Enoc / ☒ Adnoc

| SHOPPER CODE                        |                                     | DATA ENTRY                          |                          |                          |                          | EDITING                  |                          |                          |                          | CSA                      |                          |                          |                                     | SR. #                    |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 9                                   |                                     | Name                                |                          | Number                   |                          | Name                     |                          | Number                   |                          | Name                     |                          | Number                   |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
|                                     |                                     | Basma                               |                          | 3404                     |                          | Basma                    |                          | 3404                     |                          | Naser                    |                          |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
| 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"/>            | <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            | Ajman                    | Ras Al Khaimah           | Fujairah                 |                          |                          |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
|                                     | <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"/> |                          |                          |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
| SITE ID                             |                                     | Month                               | Date                     | Amount (Dhs)             | # of staff               | Time In                  | Time out                 |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
| 0978                                |                                     | 02                                  | 24                       | 25                       | 02                       | 12:29                    | 12:37                    |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
| 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                              |                          |                          |                          |                          |                          |
|                                     | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                          |                          |                          |                          |                          |

# 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 <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والبواب ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟                                                                                                                  |
| 3      | 2a. Were doors and windows free of fingerprints?                                                                                                             | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟                                                                                                                                                   |
| 3      | 2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?                                                                                               | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من اللطخ، البقع والخطوط؟                                                                                                                                            |
| 3      | 2c. Were doors and windows clean without a hazy film (condensation due to climate or temperature may be present)                                             | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | 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 <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وقوائم 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 <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وقوائم الطعام تبدو فيها بعض التشققات؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح                                                                                          |
| 2      | 3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?                                                                              | YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وقوائم الطعام تبدو ملطخة؟                                                                                                                                          |
| 5      | 4a. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers clean? require comment when marked 'No'                                                  | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | 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 <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | 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?                                                                                                                            | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 5. هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟                                                                                                                                   |
| 3      | 6. Were there any flies visible in the store or in the eating area?                                                                                                | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 6. هل كان هناك أي نوع من الحشرات الطائرة (الذباب) في المحل؟                                                                                                            |
| 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' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 7. 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 |
| 6      | 8. Was the expiry date mentioned on perishable food items (sandwiches, breads, cakes, salads etc...) within the validity period?                                   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 8. هل كان تاريخ الإنتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ...)                                    |
| 2      | 9. Were tables and chairs well maintained and unbroken? require comment when marked 'No'                                                                           | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 9. هل كانت الطاولات والكراسي بحالة جيدة وغير مكسورة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                                                |
| 2      | 10. Was the temperature reasonably comfortable? require comment when marked 'No'                                                                                   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 10. هل كانت درجة الحرارة مناسبة/ مريحة بشكل معقول؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                                                  |
| 2      | 11. Were door mats in good condition? require comment when marked 'No'                                                                                             | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 11. هل كانت ماسحات الأرضيات بحالة جيدة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                                                             |
| 2      | 12. Were lights turned on at dusk or sunset and during bad weather?                                                                                                | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | 12. هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجو الماطر؟                                                                                                  |
| 3      | 13. Were trash / Grease containers clean and dumpster Lids closed?                                                                                                 | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 13. هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون نظيفة وأغطية سلات القمامة مغلقة؟                                                                                              |

## 2. GREETINGS

## 2. التحيات/ الترحيبات:

| Scores | Critical Areas                                                | المجالات الأساسية                                                                                                   | النقاط                                              |
|--------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 6      | 14. Were you greeted with a smile when you entered the store? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 14. هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟ |
| 3      | 15. Did they request customers to quit smoking?               | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | 15. هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟          |
| 6      | 16. Did he thank you as you were leaving?                     | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 16. هل قام الموظف/الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟    |

### 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

### 3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

| النقاط | المجالات الأساسية                                       | Critical Areas                                                                | Scores |
|--------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 5      | 17. هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ بكامل أناقتهم؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 5      |
| 4      | 18. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟         | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 4      |
| 3      | 19. هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 3      |
| 5      | 20. هل كان الموظف ليقين وودودين/لطفاء؟                  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 5      |

### 4. SERVICE

### 4. الخدمة:

| النقاط | المجالات الأساسية                                                                                                         | Critical Areas                                                                                                         | Scores |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 3      | 21. هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3      |
| 6      | 22. هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                          | 6      |
| 4      | 23. هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟                              | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 4      |
| 5      | 24. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                          | 5      |
| 6      | 25. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟                                                                             | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا                                          | 6      |
| 5      | 26. هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 5      |

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

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

| SERIAL NO. |   |   |     |
|------------|---|---|-----|
|            | 4 | 8 | 9 8 |

PAY-Y S/S 978  
 GAYALTY  
 AD-100 DISTRICT  
 E-100 REGION  
 DISCOUNT 10% 25.00 TOTAL  
 25.00 25.00  
 TOTAL 25.00  
 DISCOUNT 50.00  
 50.00