

SERIAL NO.

5 0 0 2

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

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

| SHOPPER CODE                        |                          | DATA ENTRY                          |                                     |                          |                          | EDITING                             |                          |                          |                                     | CSA                                 |                                     |                          |                          | SR. #                    |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                     |                          | Name                                | Number                              | Name                     | Number                   | Name                                | Number                   |                          |                                     |                                     |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| 26                                  |                          | Basae                               | 3404                                | Basae                    | 3404                     | Na vave baale                       |                          |                          |                                     |                                     |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| 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 checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| EMIRATE                             |                          | Western Region                      | Abu Dhabi                           | Dubai                    | Sharjah                  | Al Ain                              | Umm Al Quwain            | Ajman                    | Ras Al Khaimah                      | Fujairah                            |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|                                     |                          | <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"/>            |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| SITE ID                             |                          | Month                               | Date                                | Amount (Dhs)             | # of vehicles            | # of staff                          | Time In                  | Time out                 |                                     |                                     |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| 0754                                |                          | 03                                  | 25                                  | 76                       | 01                       | 01                                  | 07:23                    | 07:38                    |                                     |                                     |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| 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 checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <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"/> |                          |                          |                          |

## 1. APPROACH AND CLEANLINESS

## 1. الإقتراب والنظافة:

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية  | النقاط  |
|--------|--|--|---|
|        | 1. Was there proper sign to the Lube changing bay?                         | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 1 هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟               |
| 3      | 2. Was the lube changing area clean and organized?                         | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2 هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتببة؟                            |
| 4      | 3. Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ? | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3 هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقوعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟    |
| 2      | 4. Were the waiting area and table clean?                                  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 4 هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟                              |
| 2      | 5. Was the television in the waiting room working?                         | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 5 هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟                             |
|        | 6. Was the board displaying complimentary services neat and clean?         | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 7 هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقدم الموظفين نحو الزبائن؟                               |
|        | 8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?                              | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 8 هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟  |
| 5      | If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc..... |   | 5 إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟ |

| 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 9. هل قام الموظف بإرشادك الى 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟  |
| 4      | 12. Did the staff thank you as you were leaving?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 13. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟                |
| 3      | 14. Was the attendant wearing visible nametag?<br><i>No name badge</i> | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ |
| 3      | 15. Was he able to communicate with customer?                          | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 15. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟              |
| 4      | 16. Was staff courteous / friendly?                                    | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 17. هل قام الموظف بالتحقق ليعرف 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 19. هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام المقياس للتعرف الى 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 22. هل سألك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام بذلك في حال موافقتك؟  |
| 3      | 23. Did the attendant fill the correct grade as you requested?                          | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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؟              | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3      |
| 3      | 25. هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيدا في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3      |
|        | 26. هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية:                                       |  |        |
|        | 31a. إضافة ماء للبطارية   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
|        | 31b. إضافة ماء للمبرد/coolant   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
|        | 31c. إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
|        | 31d. إضافة زيت الفرامل  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
|        | 31e. إضافة زيت للجير/ التروس  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
|        | 31f. تنظيف فلتير الهواء   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
|        | 31g. إضافة ماء لمساحات الزجاج   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
|        | 31h. تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
| 3      | 27. هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟                          | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3      |
| 3      | 28. هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟            | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3      |
| 4      | 29. هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 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؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3      |

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية  | النقاط   |
|--------|---|--|--|
|        | 30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <b>toilet tissue</b> ?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 30b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <b>ورق التواليت</b> ؟   |
|        | 30c. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <b>paper towels</b> ? (paper towels are not required where fully operational hand dryers exist) | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 30c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <b>المناشف الورقية</b> ? (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية) |
| 3      | 31a. Were sinks clean?<br>require comment when marked 'No'  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31a. هل كانت المغاسل نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  |
|        | 31b. Were mirrors clean?<br>require comment when marked 'No'  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31b. هل كانت المرايا نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  |
|        | 31c. Were hand dryers clean?<br>require comment when marked 'No'  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  |
|        | 31d. Were dispensers clean?<br>require comment when marked 'No'   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  |
|        | 31e. Were toilets and urinals clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟   |
| 2      | 32a. Were doors clean?<br>require comment when marked 'No'  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  |
|        | 32b. Were walls clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟  |
|        | 32c. Were ceiling clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32c. هل كان السقف نظيف؟  |
|        | 32d. Were vents clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟  |
|        | 32e. Were floors clean?<br>require comment when marked 'No'   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   |
|        | 32f. Were baseboards clean?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟  |
|        | 32g. Were grout clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32g. هل كان البلاط نظيف؟   |

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية  | النقاط  |
|--------|---|--|---|
| 2      | 33a. Were trash containers clean?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟  |
|        | 33b. Were trash containers not overflowing?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟  |
| 2      | 34. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?                                   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| 2      | 36. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'   | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح            |

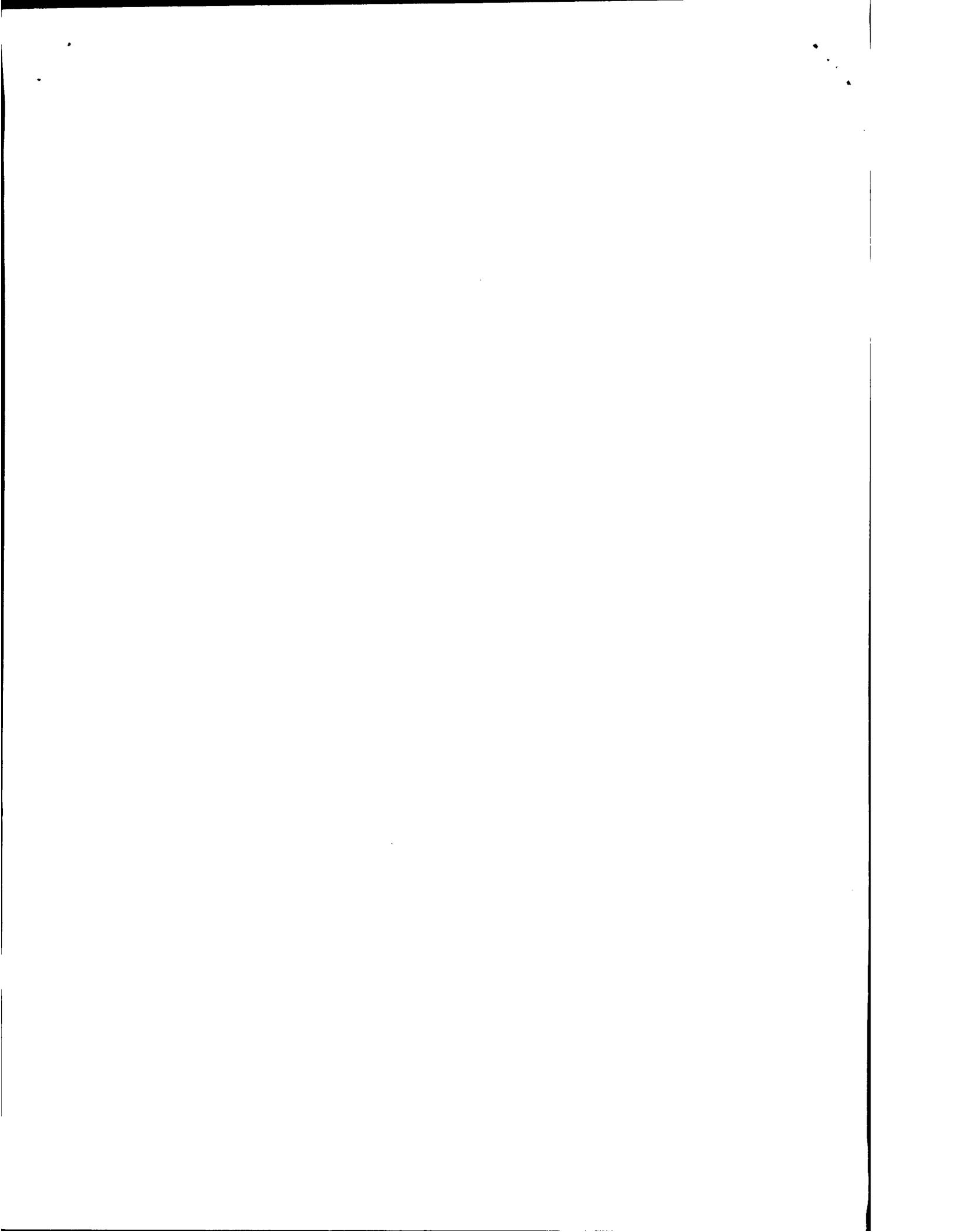
Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| % | النقاط المسجلة<br>ACTUAL SCORE | الحد الأعلى للنقاط<br>MAXIMUM | التقييم:                          | التقييم:                     |
|---|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
|   |                                |                               | Approach and Cleanliness          | 1 الإقتراب 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                      |



| SERIAL NO. |   |   |   |
|------------|---|---|---|
| 5          | 0 | 0 | 2 |

SHAWAMEKH(1) S/S 754  
 MAFRAQ - DUBAI ROAD  
 ADNOC DISTRIBUTION  
 ABU DHABI

| DESCRIPTION    | QTY  | PRICE | TOTAL |
|----------------|------|-------|-------|
| VoyagerBronz4L | 1.00 | 50.00 | 50.00 |
| VoyagerBronz1L | 2.00 | 13.00 | 26.00 |
| TOTAL          |      |       | 76.00 |
| CASH PAYMENT   |      |       | 76.00 |

\*\* COPY \*\*

You were served by Operator 1  
 DATE 25/03/2012 07:38 T1 S2 01 1167

THANKS FOR SHOPPING .

