

SD

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

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

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

| SHOPPER CODE                        |                          | DATA ENTRY                          |                                     | EDITING                  |                          | CSA                      |                                     | SR. #                    |
|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 2016                                |                          | Name                                | Number                              | Name                     | Number                   | Name                     | Number                              |                          |
|                                     |                          | Sara                                | 9001                                | Sara                     | 9001                     | سارا                     | 9001                                |                          |
| 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                 |
| <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"/> |
| EMIRATE                             |                          | Western Region                      | Abu Dhabi                           | Dubai                    | Sharjah                  | Al Ain                   | Umm Al Quwain                       | Ajman                    |
|                                     |                          | <input checked="" 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                 |
| 0977                                |                          | 05                                  | 29                                  | 6050                     | 01                       | 01                       | 15:55                               | 16:10                    |
| 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                   |
|                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
|                                     |                          |                                     |                                     |                          |                          |                          | <input checked="" 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?                         | هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟               | 1.     |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/>                                 | نعم   |        |
|        | NO <input type="checkbox"/>   | لا  |        |
|        | N/A <input type="checkbox"/>  | لا ينطبق  |        |
| 3.     | Was the lube changing area clean and organized?                         | هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبّة؟                            | 3.     |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/>                                 | نعم   |        |
|        | NO <input type="checkbox"/>   | لا  |        |
|        | N/A <input type="checkbox"/>  | لا ينطبق  |        |
| 4.     | Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ? | هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟     | 4.     |
|        | YES <input type="checkbox"/>  | نعم   |        |
|        | NO <input checked="" type="checkbox"/>                                  | لا  |        |
|        | N/A <input type="checkbox"/>  | لا ينطبق  |        |
| 2.     | Were the waiting area and table clean?                                  | هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟                              | 2.     |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/>                                 | نعم   |        |
|        | NO <input type="checkbox"/>   | لا  |        |
|        | N/A <input type="checkbox"/>  | لا ينطبق  |        |
| 2.     | Was the television in the waiting room working?                         | هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟                             | 2.     |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/>                                 | نعم   |        |
|        | NO <input type="checkbox"/>   | لا  |        |
|        | N/A <input type="checkbox"/>  | لا ينطبق  |        |
| 6.     | Was the board displaying complimentary services neat and clean?         | هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟ | 6.     |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/>                                 | نعم   |        |
|        | NO <input type="checkbox"/>   | لا  |        |
|        | N/A <input type="checkbox"/>  | لا ينطبق  |        |

## 2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

## 2. الترحيب والتشيكات الأولية:

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية  | النقاط |
|--------|---|--|--------|
| 3.     | Was there any delay in approaching customers?   | هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقديم الموظف نحو الزبائن؟                                 | 3.     |
|        | YES <input type="checkbox"/>  | نعم  |        |
|        | NO <input checked="" type="checkbox"/>  | لا   |        |
| 5.     | Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?                                 | هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح)؟  | 5.     |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/>   | نعم  |        |
|        | NO <input type="checkbox"/>   | لا   |        |
| 5.     | If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc..... | إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟ | 5.     |

| 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?      | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input 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 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 <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؟               | نعم<br>لا             | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/>                                 | 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<br>لا             | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/>                                 | 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<br>لا<br>لا ينطبق | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/><br>N/A <input type="checkbox"/> | 31a. Battery Water top up   |        |
|        | 31b. | إضافة ماء للمبرد/coolant   | نعم<br>لا<br>لا ينطبق | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/><br>N/A <input type="checkbox"/> | 31b. Coolant Water top up   |        |
|        | 31c. | إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)  | نعم<br>لا<br>لا ينطبق | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/><br>N/A <input type="checkbox"/> | 31c. Auto Transmission Fluid top up   |        |
|        | 31d. | إضافة زيت الفرامل  | نعم<br>لا<br>لا ينطبق | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/><br>N/A <input type="checkbox"/> | 31d. Brake Fluid top up   |        |
|        | 31e. | إضافة زيت للجير/ التروس  | نعم<br>لا<br>لا ينطبق | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/><br>N/A <input type="checkbox"/> | 31e. Gear Oil top up  |        |
|        | 31f. | تنظيف فلتر الهواء  | نعم<br>لا<br>لا ينطبق | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/><br>N/A <input type="checkbox"/> | 31f. Air filter cleaning  |        |
|        | 31g. | إضافة ماء لمساحات الزجاج   | نعم<br>لا<br>لا ينطبق | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/><br>N/A <input type="checkbox"/> | 31g. Wiper Water top up   |        |
|        | 31h. | تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء  | نعم<br>لا<br>لا ينطبق | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/><br>N/A <input type="checkbox"/> | 31h. Clean engine using air gun   |        |
| 3      | 27.  | هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟                           | نعم<br>لا<br>لا ينطبق | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/><br>N/A <input type="checkbox"/> | 27. Were any of your questions related to lube change answered?                         | 3      |
| 3      | 28.  | هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعتها في السيارة؟            | نعم<br>لا<br>لا ينطبق | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/><br>N/A <input type="checkbox"/> | 28. Did the staff place the mileage sticker in the car ?                                | 3      |
| 4      | 29.  | هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟  | نعم<br>لا<br>لا ينطبق | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/><br>N/A <input type="checkbox"/> | 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<br>لا<br>لا ينطبق | YES <input checked="" type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/><br>N/A <input type="checkbox"/> | 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 <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 <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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> 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?<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            |

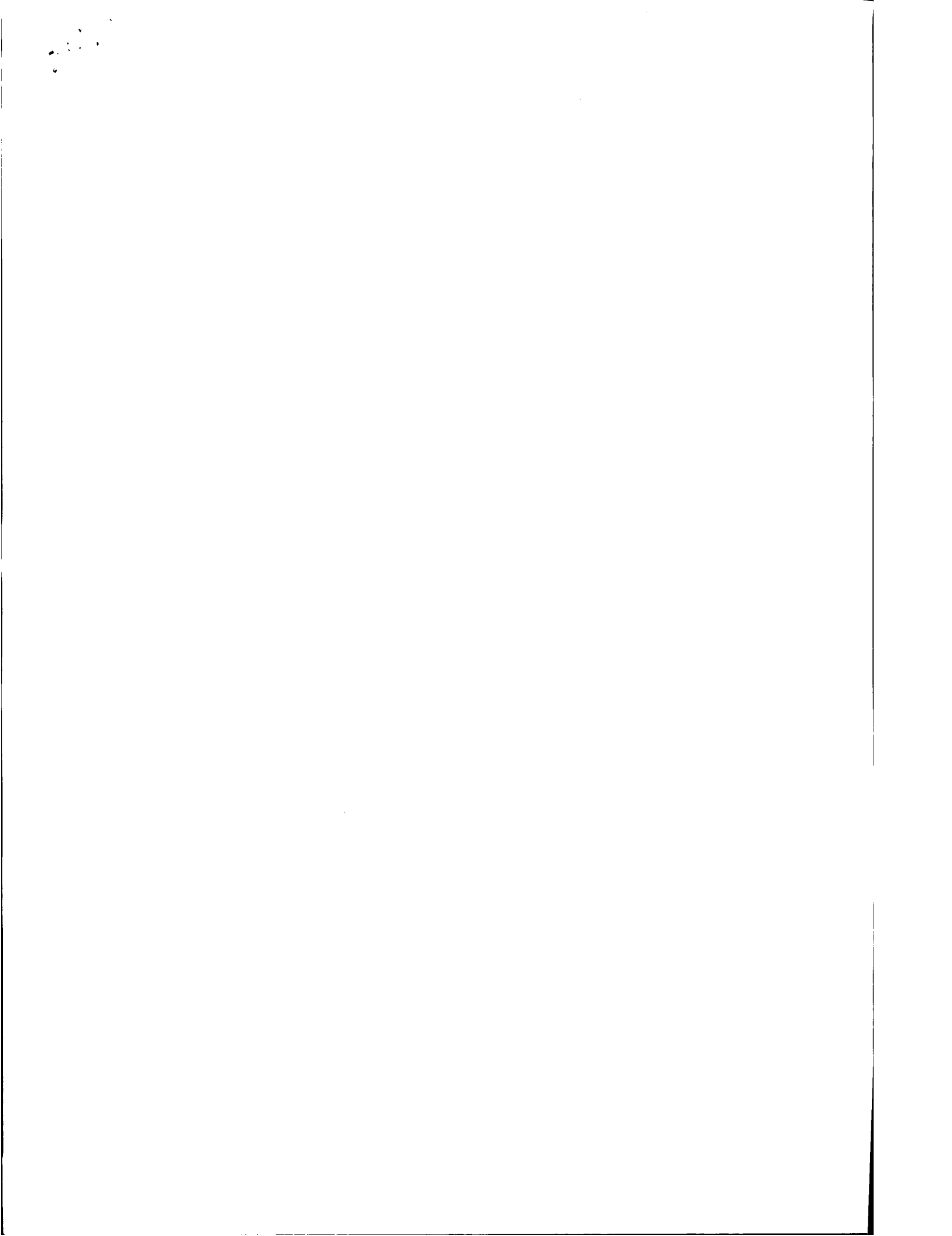
Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| % | النقاط المسجلة<br>ACTUAL SCORE | الحد الأعلى للنقاط<br>MAXIMUM | Evaluation:                       | 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 |

LIWA S/S 977

LIWA TOWN  
ADNOC DISTRIBUTION  
WESTERN REGION, UAE

| DESCRIPTION    | QTY  | PRICE | TOTAL |
|----------------|------|-------|-------|
| VovagrBronze1L | 5.50 | 11.00 | 60.50 |
| TOTAL          |      |       | 60.50 |
| CASH PAYMENT   |      |       | 60.50 |

You were served by Operator 1  
DATE 29/05/2012 16:10 T1 S3 01 5119

THANKS FOR SHOPING .

