| | | | | | Q | ナッ |
|-----------------------------------|----------|------------|-----------|-----------------|----------------|---------------|
| | | | | | SERIAL N | o |
| + 1 | | + | | | | ———— T |
| PROJECT : ELARA (FORECOURT~ FINAL | 2012) PR | OJECT: ELA | RA - FORE | COURT | Pan Arab Re | search Center |
| | | ارات 🔲 | Emarat إم | ا ابكو/إنوك 🔲 🖊 | Eppco / Enoc 🛭 | Adnoc ادنوك 🗶 |
| SHOPPER CODE DATA EI | NTRY | EDITIN | IG | | CSA | SR. # |
| Name | Number | Name | Number | Name , | Number | |
| | 711-11 | 12/12/1 | T1/-C | | | . |

| SHOPPER C | CODE | DATA ENT | RY | | DITING | | | CSA | | SR. # | |
|-----------|-------------------|----------------|----------------|-----------------|----------------|----------|------------------|------------------|-------------------|------------|--|
| - 1 | Name | | Number | Name | Num | | ame | | Number | _ | |
| 1201 | Clu | ull | 3404 | Kha | 11 34 | (64 | CM | 7/1 | ead | | |
| Gender | Height | Built | Spectacles | | /lustache | | . desc | Ethnic Gro | | | |
| M F | T M S | T M F | 1 | | | | istani Filip | oino Expat. Aral | os Others. | 7 | |
| | | | | | | <u> </u> | <u> </u> | <u> </u> | L | | |
| EMIRATE | Western Region | Abu Dhabi | Dubai | Sharjah | Al Ain | 1 - | Imm Al Quwain | Ajman | Ras Al Khaimah | Fujairah | |
| | Kegion | | | | | | | × | | | |
| SIT | EID | FID Month Date | | Amo | Amount (Dhs) # | | | # of staff | Time In | Time out | |
| 7 | 97 | 09 | 06 | 5 | 0 | ٥ | 8 | 04 | 17:29 | 17:37 | |
| | 7:00- 10:01 | - 13:01- 1 | 7:01- 20:01- | 1 | Saturday S | unday | Monday | Tuesday Wed | inesday Thurs | day Friday | |
| | 10:00 13:00 | 17:00 2 | 0:00 24:00 | DAY OF VISIT | | | | | | | |

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

| Scc | res | Critical Areas | | | المجالات الأساسية | اط | النق |
|-----|-----|--|------------------|---------------------------------|--|----|------|
| | 1. | Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run | YES NO N/A | نعم لا لا ينطبق | هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصر ها فقط في الجولة/المرّة الأولى | .1 | |
| 2 | 2. | Were lights working and in good condition at the approach? | YES NO N/A | <u>نعم</u> لا لا ينطيق | هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟ | .2 | 2 |
| 2 | 3. | Were the lights working and in good condition at the forecourt area? | YES NO N/A | نعم لا لا ينطيق | هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبئة الوقود؟ | .3 | 2 |
| 4 | 4. | Was filling area / forecourt clean and tidy? | YES NO N/A | نعم لا لا ينطبق | هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبة؟ | .4 | 4 |
| 2 | 5. | Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained? | YES NO N/A | نعم لا لا ينطبق | هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟ | .5 | 2 |

2. GREETINGS

2. التحية/ الترحيب:

| Sc | ores | Critical Areas | | | المجالات الأساسية | اط | النق |
|----|------|---|------------------|--------------------------|--|----|------|
| 5 | 6. | Was there any delay in approaching customers at the fuel pump | YES NO N/A | نعم لا لا ينطيق | هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟ | .6 | 5 |
| 5 | 7. | Did the staff approach the driver side of the vehicle? | YES NO | نعم لا | هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السائق؟ | .7 | 5 |

+

| + | | | 2 | | | + | | |
|----|--------|-----------------------|---|------------------|------|------------------------------|---|-------|
| | Scor | es | Critical Areas | | | · | إ المجالات الأساسية | انقاط |
| | 8 | 3. | Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? | YE | _ | - , | 8. هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (باسلوب نعم مفرح) ؟ | |
| | 5 | f nc | o, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, norma etc | al | | | إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ؟ | 5 |
| | 4 9 | | Did they request customers to quit smoking? | YE: NO N/A | | | 9. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن لا التدخين؟ | 4 |
| | 5 10 | 0. | Did the staff thank you as you were leaving? | YES NO N/A | s 12 | عم [د [| نه 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟ المكان؟ | 5 |
| r~ | 3. | | PPEARANCE AND BEHAVIOR OF STA | FF | | | مظهر وسلوك الموظفين: | |
| 5 | core | s | Critical Areas | | | | المجالات الأساسية | النقا |
| ! | 5 11 | 1. | Was the filling staff presentable and well groomed? | YES NO | | | | 5 |
| 4 | 12 | 2. 1 | Was he able to communicate with customer? | YES NO N/A | | عم لا نطبق نطبق | 12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع Y الزبون؟ | 4 |
| 5 | 13 | 3. \ r | Was the attendant wearing visible nametag? | YES | | جم م لا | 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها للا اسمه بوضوح؟ لل ١٩٥٨ كرك ك | 5 |
| 6 | 14 | ۱. ۱ | Was staff courteous / friendly? | YES NO | | نعم لا | له ا کان المه ظفه ن و دو دس/ لطفاء؟ | 6 |
| | l. | | SERVICE | | | | 4. الخدمة: | |
| S | cores | | Critical Areas | | | | قاط المجالات الأساسية | النة |
| 2 | 15. | D R | id he follow the instructions on the ahal (Fuel Card)? | YES NO N/A | | نعم لا لا ينطبق | 15. هل اثبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ | 2 |
| 6 | 16. | Di ty _l | pe of fuel? | YES NO | | ي بي نعم لا | 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟ | 6 |
| 6 | 17. | Di - [| Dhs? | YES NO | | نعم لا | 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - | 6 |
| 5 | 18. | Di vo | oluntarily? (front & back) | YES NO | | نعم | 18 هل عرض علىك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء | 5 |
| 5 | 19. | W | ere you charged the correct amount? | YES NO | | نعم لا | ef | 5 |
| 6 | 20. | W | | YES | | نعم لا | 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل | 6 |

| | 3 | | + | | <u></u> | |
|----------|---|-----|-------------|-------------|--|---------|
| Scores | Critical Areas | | | | المجالات الأساسية | النقاط |
| <u> </u> | Did he provide information about any | YES | | ثعم | هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك | .21 |
| | promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require | NO | | ¥ | أي عرض قائم/فعال) انت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح | ا اذا ک |
| | comment when marked 'Yes' | N/A | \boxtimes | لا ينطبق | | |

5. REST ROOMS

+

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

| 6- | ores | Critical Areas | | | | ط المجالات الأساسية | الثقاد |
|----|------|--|-----|-------------------|-----------------------|---|----------|
| 36 | ores | | YES | X | نعم | | \top |
| | 22a. | Were they adequately stocked with all | NO | $\overline{\Box}$ | , , | 22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟ | |
| | | necessary supplies such as soap? | | $\overline{\Box}$ | لا ينطبق | من العبادون: | |
| | | | YES | | نعم | | |
| 3 | 22b. | Were they adequately stocked with all | NO | $\overline{\Box}$ | , 3 | 22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت | 3 |
| 3 | | necessary supplies such as toilet tissue? | N/A | | لا ينطبة | سن وورق اعوالیت | |
| | 220 | Were they adequately stocked with all | YES | | نعم | 220 هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية | ; |
| | 220. | necessary supplies such as paper towels? | NO | | , , | مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات | |
| | | (paper towels are not required where fully operational hand dryers exist) | N/A | 冈 | لا ينطبق | (المناسف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الآلية) | |
| _ | | <u> </u> | YES | | <u>ت ، ر</u> نعم | . 238 هل كانت المغاسل نظيفة؟ | 1 |
| | 23a. | Were sinks clean? require comment when | NO | H | ہے لا | إذا كانت الإجابة "لاً" يرجى التوضيح | |
| | | marked 'No' | | | ء لا ينطبق | | |
| | | | YES | | | 23t. هل كانت المر ايا نظيفة؟ | 5 |
| | 23b | . Were mirrors clean? require comment | | H | نع م لا | أِذَا كَانِتَ الإَجَابَةَ "لَا" يرجى التوضيح | |
| | ļ | when marked 'No' | NO | | _ | | |
| | | | N/A | | لا ينطبق | 230. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ | |
| | 23c | . Were hand dryers clean? require comment | YES | | , | 201. من عصب الإجابة "لا" يرجى التوضيح إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 3 |
| 3 | 1 | when marked 'No' | NO | | 3 | • | |
| | | | N/A | | لا ينطبق | 230. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ | 1 |
| | 23d | . Were dispensers clean? require comment | YES | K | | 231. هن كانت ماكيتات الصابون تطيفه: إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | , |
| | | when marked 'No' | МО | 닏 | ¥ | - | |
| | | | N/A | | لا ينطبق | | - |
| | | | YES | X | | are to the state of a size to con- | |
| | 23e | . Were toilets and urinals clean? | NO | 느 | Y Y | 23. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟ | е |
| | | | N/A | | لا ينطبق | ! 24. هل كانت الأبو اب نظيفة؟ | a 2 |
| 2 | 24a | . Were doors clean?require comment when | YES | K | | 24. هن كانت الإبواب نطيقه! إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | a Z |
| | | marked 'No' | NO | <u></u> | } | ، حدیث پریی حوسی | |
| | | | N/A | | لا ينطبق [| | _ |
| | | | YES | | نعم [| | . |
| | 24b | o. Were walls clean? | NO | |] Y | 24. هل كانت الحيطان نظيفة؟ | b |
| | | | N/A | | لا ينطبق [| | |
| | | | YES | | • | | |
| | 240 | c. Were ceiling clean? | NO | Ĺ | Y | 24. هل كان السقف نظيف؟ | С |
| | | Were hand dryers clean? require commerwhen marked 'No' Were dispensers clean? require commenwhen marked 'No' Were toilets and urinals clean? Were doors clean?require comment when marked 'No' Were walls clean? | N/A | | ا ينطبق | | 4 |
| | | | YES | ; <u>E</u> | , | ore teacher to and to and | |
| | 240 | d. Were vents clean? | NO | | 3 | 24. هل كانت المنافذ نظيفة؟ | a |
| | 1 | | N/A | | ﴿ ينطيق | ¥ | |

| 30 | cores | · · · · · · · · · · · · · · · · · · · | Critical Areas | | | | | | المجالات الأساسية | | قاط |
|----------|--|--|------------------------------|-----------|-----------|------------------|----------------------|----------------|---|------------------------|-------|
| | 24€ | e. Were floors clear | | | YES | S | نعم | | ت الأرضيات نظيفة؟ | .24 هل كاند | e T |
| | | require comment | when marked 'l | No' | NO | | k l | ضيح | ، الإجَّابة "لا" يرجى التوه | إذا كانت | |
| | | | | | N/A | | لا ينطبق | | | | - |
| | | | | | YES | X | نعم | | | | - |
| | 24f. | . Were baseboard | s clean? | | NO | | 8 | ة نظيفة؟ | ت ازرار الحائط/ لوح القاعد | 24 هل كاند | f |
| | | | | · | N/A | | لا ينطبق | | • | | |
| | | | | | YES | 区 | نعم | | | | 7 |
| | 24g | . Were grout clean | ? | | NO | | ¥ | | ن البلاط نظيف؟ | 240. هل كار | , |
| \dashv | | | | | N/A | $\underline{\ }$ | لا ينطبق | | | _ | |
| ļ | 250 | More treats | | | YES | \square | نعم | | | | |
| | Zoa | . Were trash conta | iners clean? | | NO | | Ä | | ت حاويات القمامة نظيفة؟ | 25a. هل كان | ۱ |
| 2 | | | | | N/A | | لا ينطبق | | | | ١, |
| Ì | 256 | 10/ to 1 | | | YES | | نعم | | | | 7 |
| | 25b. Were trash containers not overflowing | | | wing? | NO | | ¥ | ضة؟ | نت حاويات القمامة غير فائ | 25b. هل كا | , |
| \dashv | | | · | | N/A | | لا ينطبق | | | | 1 |
| 2 | 26. | Was the restroom | smelling clean | & fresh | YES | \boxtimes | نعم | ه تدرید ای | . 5: 5 . 1 . 11 | | T |
| ا - ا | | (without any offen | sive odor)? | a 110011 | NO N/A | \sqcup | * | سه (بدون بي | ت رائحة الحمام نظيفة ومنع ريهة في الحمام)؟ | | 1 |
| | | | | | | Ц | لا ينطبق | | | | |
| | 27. | Were all the facilit | ies inside the re | stroom in | YES | X | نعم | ام تعمل بشكل | ت جميع التجهيزات في الحم | 27. هل كاند | |
| 2 | | good working condition? require comment when marked 'No' | | | NO | П | ¥ | , | جابة "لا" يرجى التوضيح | جيّد؟ دن عاد تر الا | 1 |
| | require comment when marked No | | | O | | _ | _ | (| جابه "لا يرجى اللوصلية | إدا كانت الإ | 2 |
| + | | | | | N/A | ᆜ | لا ينطيق | | | | |
| | 28. | Was the Mosque p | oremises clean? | | YES | K | نعم | | ، مبنى أو قاعة المسجد نظيف | | |
| 2 | | require comment v | vhen marked 'No | o' | NO | | Ä | وضيح | ت الإجابة "لا" يرجى الت | إذا كان | 2 |
| | | | | | N/A | | لا ينطبق | | | | |
| ;o | mme | ents: | | | | | ···· | | ظات: | عليق/ الملاح | الت |
| | | | | | | | | | | | |
| | | FOR OFFIC | CE USE ONLY | | | | | ، فقط | لاستخدام المكتب | | |
| _ | , | النقاط المسجلة ACTUAL SCORE | لحد الأعلى للنقاط MAXIMUM | Evalua | ation: | | | i | | ييم: | التقب |
| % | + | | | Α | | | | | 5.1 11 : "ett / | | |
| % | | | | Approa | ach | | | | الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة | | 1 |
| % | | | | + | | d Init | ial Chec | ks | | | |
| % | | | | Greetin | ngs an | | ial Chec Behavior | | التشييكات الأولية | الترحيب و | 2 |
| % — | | | | Greetin | ngs and | | | ks of Staff | | الترحيب و | 3 |

TOTAL

ADNOC Distribution

AL TALLA S/S-797 AL TALLA S/S-797

CASH RECEIPT

Date: 06-09-12 17:37

User: 0

9361 .

Vehicle # : 33844

Pump # : 11

AMOUNT

PRODUCT QUANTITY

29.070 1.720

PRICE

.720 50.00

TOTAL : DHS 50.00

TID:1000797200 Batch: 0

Signature:

ULG-95

THANK YOU FOR SHOPPING AL TALLA S/S-797 SERIAL NO. 5 0 3 7

