SE	RIAL	NO.	
5	1	1	8

POIECT ·	FLARA	FORECOURT-	FINAL	2012)
'KUJECI i i	ELAKA	LOVECOOK	LALITON	,

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan .

Arab	Research	Center	3
------	----------	--------	---

							Em إمارات	narat	/ 🔲 🕹	Eppc ابكو/إنو	o / Enoc /	Adno ادنوك 💢
SHOPPER C	ODE		DATA ENT	RY		EC	DITING			CSA		SR.#
SHOFFER		Name		Number	Nam	ne	Nur	nber	Name		Number	
123	-		ala	9001	SC	No	1 90	201	Soci	er 66	1432	
Gender	Hei	ght	Built	Spectacles	Beard		ustache	e le	and a second major	Ethnic G	roups rabs Others:	
M F	T M	S	T M F	Yes No Y	es N				akistani Fili	oino Expat. A	raus Others.	
						3 E		X		<u> </u>		
EMIRATE	Wes Reg		Abu Dhabi	Dubai	Shar	rjah	Al Ain		Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
	I I				C]						
CIT	EID		Month	Date	T	Amou	nt (Dhs)	# of	vehicles	# of staf	f Time Ir	Time out
09	9	4	05	2 0	$\overline{}$	50	00	C) 2	0 2	2 11:40	11:45
		40.04	- 13:01- 17	:01- 20:01-	T		Saturday	Sunday	Monday	Tuesday W	ednesday Thu	rsday Friday
	07:00- 10:00	10:01 13:00	1217	0:00 24:00	DAY	OF _						

APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

Sco	ores	Critical Areas	.,	 	المجالات الأساسية	اط	النة
	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 حصرها فقط في الجولة/المررة الأولى	.1	
2	2.	Were lights working and in good condition at the approach?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت الأضواء تعمل و هي 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 ينطبق	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 بنطيق	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	res Critical Areas					المجالات الأساسية	1	قاط
	3	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YE NO		- , -	نع لا	هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (باسلوب مفرح) ؟	.8	T
	5	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, norm etc	al –		-	-	مرجاً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ؟	أزا لا	
	4 9	Did they request customers to quit smoking?	YE NC			z Z	هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟	.9	4
	5 1	Did the staff thank you as you were leaving?	YE NO N/A		عم ا		هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟	.10	5
_	3.	APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STA	AFF				مظهر وسلوك الموظفين:	.3	-
1	core	es Critical Areas					المجالات الأساسية	اط	لنق
	5 1	Was the filling staff presentable and well groomed?	YE: NO	_	ع م	i Y	. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقا ومرتبا/أنيقا؟	11	5
4	12	Was he able to communicate with customer?	YES NO N/A			k k	. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع الزبون؟	12	4
5	13	3. Was the attendant wearing visible nametag?	YES		<u>.ی</u> عم لا	ن	. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	13	5
6	14	4. Was staff courteous / friendly?	YES		<u>.</u> لا		. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	14	6
4	١ .	SERVICE					. الخدمة:	4	
S	ores	S Critical Areas					المجالات الأساسية	قاط	الذ
2	15.	Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	قة	. هل البع الموظف التعليمات الموجودة على بطا رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟	15	2
6	16.	Did he confirm and repeat amount and type of fuel?	YES NO		<u>نعم</u> لا		. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر ذلك على مسامعك؟	16	6
6	17.	Did he fuel as per customer's instructions - Dhs?	YES NO		نعم لا		. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم ؟	17	6
5	18.	Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back)	YES NO	ZI	نع م لا	قاء	. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تا نفسه (الأمامي والخلفي) ؟	18	5
5	19.	Were you charged the correct amount?	YES NO		نعم لا		1. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحا؟	19	5
6	20.	Were you given correct change?	YES NO		ئعم لا		 هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل 	20	

2

NO □ N/A 🏻

	3		+			
Score	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
<u> </u>	Did he provide information about any	YES		نعم	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 قَائم/فعال) نت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	
	comment when marked 'Yes'	_ N/A	X	لا ينطبق		

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sc	ores	Critical Areas				ط المجالات الأساسية	النقا
	22a.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap?	YES NO	N	نعم لا		
		Ticococary cappings can as <u>seen.</u>	N/A YES		لا ينطبق	لايو قيد صابون	1
3	22b.	Were they adequately stocked with all	NO	区	<u>ن</u> عم لا	22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت	3
		necessary supplies such as toilet tissue?	N/A		لا ينطبق	لا يو كر ورق توالسز 22c.هل كانت مجهزة بجميع المسئلزمات الضرورية	-
	22c.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as paper towels?	YES NO	囚	نع م لا	مثل المناشف الورقبة؟	
		(paper towels are not required where fully operational hand dryers exist)	N/A	_	لا ينطبق	(المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات البد الألبة) (ريم 10 مناء مناء مناء مناء مناء مناء مناء مناء	
-	22-	Were sinks clean? require comment when	YES		نعم	اليد الآلية) لاره حمد من	
	23a.	marked 'No'	NO		¥	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
			N/A YES	N	لا ينطبق نعم	23b. هل كانت المرايا نظيفة؟	,-
	23b.	. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	NO		لا	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
			N/A		لا ينطبق		
	23c	. Were hand dryers clean? require comment	YES		نعم د ا	.23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
3		when marked 'No'	NO N/A	X	لا لاينطبق	لديوهد مجففات أيري	
	224	. Were dispensers clean? require comment	YES			230. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟	1
	230	when marked 'No'	NO		, k	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
			N/A YES		لاينطبق :		\dashv
	23e	. Were toilets and urinals clean?	NO		نعم لا	236. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	€
			N/A		لا ينطبق [246. هل كانت الأبواب نظيفة؟	3 2
2	24a	. Were doors clean?require comment when	YES NO		نعم [لا [246. هن كانت الابواب نطيفه: إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	1 2
		marked 'No'	N/A		لا ينطبق [
			YES	<u> </u>	نعم [active the Newson to OAI	
	24t	o. Were walls clean?	NO N/A	늗	لا [لاينطبق [24l. هل كانت الحيطان نظيفة؟ ر	²
			YES				
	240	c. Were ceiling clean?	NO		צ	24. هل كان السقف نظيف؟	С
			N/A YES		لاينطبق <u> </u> نعم [-
	240	d. Were vents clean?	NO	, <u>P</u>	בה ני ני [24. هل كانت المنافذ نظيفة؟	d
			N/A		ا ينطبق [1	

+

		4		+			
S	cores	Critical Areas		<u>.</u>		المجالات الأساسية	قاط
	24	e. Were floors clean?	YES	: X	نعم	24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟	
		require comment when marked 'No'	NO] ¥	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
			N/A	_	لا ينطبق		
	241	. Were baseboards clean?	YES NO		نعم لا أ	97: 1: 1"11 1 /1 /1 /1 /1 /1	
	1		N/A	F	لا لاينطبق	24f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	
			YES	X			\dashv
	249	յ. Were grout clean?	NO		8	24g. هل كان البلاط نظيف؟	
_			N/A		لا ينطبق	~	
	258	ı. Were trash containers clean?	YES NO	X		art burn an	
_		a version de maniero de arri	NO N/A	님	لا لا ينطبق	25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	
2			YES		نعم		1
	25b	. Were trash containers not overflowing?	NO		, 3.	25b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضمة؟	
			N/A		لا ينطبق		
2	26.	Was the restroom smelling clean & fresh	YES	Ø	نعم	26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي	T
_		(without any offensive odor)?	NO N/A		لا لا ينطبق	26. هن كانت رائحة الحمام للعيبة ومست (جون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	2
_	27	Word all the feether and the		N	د بسبو نعم	27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل	-
2	21.	Were all the facilities inside the restroom in good working condition?			,	ڊي <u>َ</u> د؟	
_		require comment when marked 'No'	NO		¥ .	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
-			N/A		لا ينطبق		
2	28.	Was the Mosque premises clean?	YES	Ц	نعم	28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟	
-		require comment when marked 'No'	NO	Ш	X	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
_			N/A	M	لا ينطبق		
20	mme	ents:				نعليق/ الملاحظات:	الت
		FOR OFFICE USE ONLY				لاستخدام المكتب فقط	
9	,	الحد الأعلى للنقاط النقاط المسجلة Evalua					

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	:م:	التقيي
			Approach	الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة	1
			Greetings and Initial Checks	الترحيب والتشييكات الأولية	2
			Appearance and Behavior of Staff	مظهر وسلوك الموظفين	3
			Service	الخدمة	4
			Cleanliness - Restroom and Mosque	النظافة - الحمامات والمسجد	5
			TOTAL	ا موع	المج

	4 4 34 F VC			"好"数"。"。	
2 40 00	25.4	Culture 1	Ventre in	Water Bar	de Com
	25 31	X	1 To 1 To 1	第 次	
		4	1.4.6		Service of
		1	10000		10
*				100	
304.0					15.
1.	1		Calle		
4.1	19	1.00			67
	\$. P	, Y. Y.	1	11 14 1	Mark to
100		ofsi			
	0.014	CAP.C		inn	2.00
	INIUH	11151	r.LUU!	PLUII	100
SE III	1100	479			越基 单。
A		MARFA F/S Shermen T	1001 5 25		1
ig.		Mikt n 1/9	1777	C. L. 18	学班。
1	Dante C	CHEDNEN I	FI -82-88	3046	
	HANKEN ET	PULLULU I	TI BE OUT	Sec. 35	30 B
1	- P	TE ME TOTAL		10 m	
1			A STATE OF THE		1000
	ያ የ ስ	SHERE	CEIP	Televis	111
18.00	TO UT	7543	MODEL S	- 40	A 15
Date	0.85-19	11:15	1937	User :	
Vale	colored to	nana da	7	特別的	
	2000	建筑地区 建 原铁	14000000000000000000000000000000000000	学课时 来为600	60.500 Sec.
				Outer	17.3
lightic le	n a			Pump	.73
	0 a		A Sec.	C. Charles	:23°
			A Sec.	C. Charles	
			A Sec.	C. Charles	
			A Sec.	C. Charles	
			A Sec.	C. Charles	
PRODUCT		JUANTITY	PRIC		MOUNT
PRODUCT		JUANTITY	PRIC		MOUNT
PRODUCT ULG-95)		QUANTITY 29.070	PRIC → 1.72		MOUNT
PRODUCT ULG-95)		QUANTITY 29.070	PRIC → 1.72		MOUNT
PRODUCT ULG-95)		QUANTITY 29.070	PRIC → 1.72		MOUNT
PRODUCT ULG-95)		QUANTITY 29.070	PRIC → 1.72		MOUNT
PRODUCT ULG-95 TOT	AL :	29.070 DHS	PRIC → 1.72		MOUNT
PRODUCT ULG-95 TOT	AL :	29.070 DHS	PRIC → 1.72		MOUNT
PRODUCT ULG-95)	AL:	29.070 DHS	PRIC 1.72 50.0		MOUNT
PRODUCT ULG-95)	AL:	29.070 DHS	PRIC 1.72 50.0		MOUNT
PRODUCT ULG-95) TOT	AL :	29.070 DHS Batch:	PRIC 1.72 5 0 - 0		MOUNT
PRODUCT ULG-95) TOT	AL:	29.070 DHS Batch:	PRIC 1.72 50.0		MOUNT
PRODUCT ULG-95) TOT	AL :	29.070 DHS Batch:	PRIC 1.72 5 0 - 0		MOUNT
PRODUCT ULG-95) TOT	AL :	29.070 DHS Batch:	PRIC 1.72 5 0 - 0		MOUNT
PRODUCT ULG-95) TOT	AL :	29.070 DHS Batch:	PRIC 1.72 5 0 - 0		MOUNT
PRODUCT ULG-95) TOT	AL :	29.070 DHS Batch:	PRIC 1.72 5 0 - 0		MOUNT
PRODUCT ULG-95) TOT	AL : 74.00994200	29.070 DHS Batch:	PRICE 1.72		MOUNT
PRODUCT ULG-95) TOT	AL : 74.00994200	29.070 DHS Batch:	PRICE 1.72		MOUNT

SERIAL NO. **5 1 1 8**

