

SERIAL NO.

5	2	3	1
---	---	---	---

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

☐ Emarat / ☐ Eppco / Enoc / ☒ Adnoc

SHOPPER CODE		DATA ENTRY		EDITING		CSA		SR. #
2098		Name	Number	Name	Number	Name	Number	
		Banar	3434	Banar	3434	Noname	3434	
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 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
962		09	25	63	01	02	14:04	14:12
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"/>

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقترب 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"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	نعم لا لا ينطبق	
3.	Was the lube changing area clean and organized?	هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبطة؟	3
	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	نعم لا 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"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	نعم لا لا ينطبق	
2.	Were the waiting area and table clean?	هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟	2
	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	نعم لا لا ينطبق	
2.	Was the television in the waiting room working?	هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟	2
	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	نعم لا 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"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	نعم لا 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/تقدم الموظف نحو الزبائن؟	3
	YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	نعم لا	
5.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟	5
	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	نعم لا	
5.	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....	إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، خال 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?	9. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	3
5	10. When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different grades of oil, filters and their relative benefits?	10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائدها؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	5
4	11. Did he offer the waiting area to you?	11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	4
4	12. Did the staff thank you as you were leaving?	12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	4

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?	13. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	3
3	14. Was the attendant wearing visible nametag?	14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق <i>No name badge</i>	3
3	15. Was he able to communicate with customer?	15. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	3
4	16. Was staff courteous / friendly?	16. هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	4

4. SERVICE

4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	17. Did attendant check whether you need top up or complete oil change?	17. هل قام الموظف بالتحقق لمعرفة إن كانت السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت بالكامل؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	3
3	18. Did attendant check with you whether only oil is to be changed or oil with filter?	18. هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد تغيير الزيت فقط أم الزيت والفلتر؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	3
3	19. Did he check using gauge the quantity required to be topped up and informed you?	19. هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب إضافتها وأبلغك بذلك؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	3
3	20. Did the attendant check for oil leakages under your car from filter and drain bolt?	20. هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة الزيت؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	3
3	21. Did the attendant drain the used oil completely from your car?	21. هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل من سيارتك؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	3
2	22. Did he ask whether you want the engine to be flushed and did it if you agreed?	22. هل سألك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام بذلك في حال موافقتك؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	2
3	23. Did the attendant fill the correct grade as you requested?	23. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت الصحيحة التي طلبتها؟ YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	3

النقاط		المجالات الأساسية		Critical Areas		Scores
3	24.	هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> 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 جيدا في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	31a. Battery Water top up	
	31b.	إضافة ماء للمبرد/coolant	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	31b. Coolant Water top up	
	31c.	إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	31c. Auto Transmission Fluid top up	
	31d.	إضافة زيت الفرامل	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	31d. Brake Fluid top up	
	31e.	إضافة زيت للجير/ التروس	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	31e. Gear Oil top up	
	31f.	تنظيف فلتر الهواء	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	31f. Air filter cleaning	
	31g.	إضافة ماء لمساحات الزجاج	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	31g. Wiper Water top up	
	31h.	تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> 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 قطعها في السيارة؟	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	28. Did the staff place the mileage sticker in the car ?	3
4	29.	هل عرض عليك وصل استلام اختيارياً؟	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	30a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?	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 NO <input type="checkbox"/> لا 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 type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا 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? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	31a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	31b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	31c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31e. Were toilets and urinals clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟
2	32a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	32b. Were walls clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟
	32c. Were ceiling clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	32c. هل كان السقف نظيف؟
	32d. Were vents clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟
	32e. Were floors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	32f. Were baseboards clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا 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 NO <input type="checkbox"/> لا 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 NO <input type="checkbox"/> لا 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 NO <input type="checkbox"/> لا 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 NO <input type="checkbox"/> لا 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 NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
2	36. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	التقييم:
			Approach and Cleanliness	1 الاقتراب 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

BEDA ZAYED S/S 962
MADINAT ZAYED
ADNOC DISTRIBUTION
WESTERN REGION

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
VoyagerBronz4L	1.00	50.00	50.00
VoyagerBronz1L	1.00	13.00	13.00

TOTAL 63.00

CASH PAYMENT 63.00

You were served by Operator 50
DATE 25/09/2012 14:12 T1 S3 050 5623

THANKS FOR SHOPPING..

SERIAL NO.

	5	2	3	1
--	---	---	---	---

