

SERIAL NO.

5	2	6	6
---	---	---	---

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

☐ إمارات Emarat / ☐ Eppco / Enoc / ☒ Adnoc

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #													
126		Name		Number		Name		Number		Name		Number															
		Bena		3484		Bena		3434		No name badge																	
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: Nabally									
☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒									
EMIRATE		Western Region		Abu Dhabi		Dubai		Sharjah		Al Ain		Umm Al Quwain		Ajman		Ras Al Khaimah		Fujairah									
		☒		☐		☐		☐		☐		☐		☐		☐		☐									
SITE ID		Month		Date		Amount (Dhs)		# of vehicles		# of staff		Time In		Time out													
976		09		25		63		04		01		9:10		9:18													
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	
☒		☐		☐		☐		☐		☐		☐		☐		☐		☒		☐		☐		☐		☐	

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 ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
3.	Was the lube changing area clean and organized?	هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبطة؟	3.
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	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 ☐	نعم	
	NO ☒	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
2.	Were the waiting area and table clean?	هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟	2.
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
2.	Was the television in the waiting room working?	هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟	2.
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	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 ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	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 ☒	نعم	
	NO ☒	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
5.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح)؟	5.
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
5.	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....	إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالفروور، 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?	هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟	3
5	10. When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different grades of oil, filters and their relative benefits?	عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائدها؟	5
4	11. Did he offer the waiting area to you?	هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟	4
4	12. Did the staff thank you as you were leaving?	هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟	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?	هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟	3
3	14. Was the attendant wearing visible nametag?	هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ No name badge	3
3	15. Was he able to communicate with customer?	هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	3
4	16. Was staff courteous / friendly?	هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟	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?	هل قام الموظف بالتحقق ليعرف إن كانت السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت بالكامل؟	3
3	18. Did attendant check with you whether only oil is to be changed or oil with filter?	هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد تغيير الزيت فقط أم الزيت والفلتر؟	3
3	19. Did he check using gauge the quantity required to be topped up and informed you?	هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب إضافتها وأبلغك بذلك؟	3
3	20. Did the attendant check for oil leakages under your car from filter and drain bolt?	هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة الزيت؟	3
3	21. Did the attendant drain the used oil completely from your car?	هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل من سيارتك؟	3
2	22. Did he ask whether you want the engine to be flushed and did it if you agreed?	هل سألك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام بذلك في حال موافقتك؟	2
3	23. Did the attendant fill the correct grade as you requested?	هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت الصحيحة التي طلبتها؟	3

النقاط		المجالات الأساسية		Critical Areas		Scores
3	24.	هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟	نعم ☒ YES لا ☐ NO	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 ☒ YES لا ☐ NO	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 ☒ YES لا ☐ NO لا ينطبق ☐ N/A	31a.	Battery Water top up	
	31b.	إضافة ماء للمبرد/coolant	نعم ☒ YES لا ☐ NO لا ينطبق ☐ N/A	31b.	Coolant Water top up	
	31c.	إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الألي (الترانسميشون)	نعم ☒ YES لا ☐ NO لا ينطبق ☐ N/A	31c.	Auto Transmission Fluid top up	
	31d.	إضافة زيت الفرامل	نعم ☒ YES لا ☐ NO لا ينطبق ☐ N/A	31d.	Brake Fluid top up	
	31e.	إضافة زيت للجير/ التروس	نعم ☒ YES لا ☐ NO لا ينطبق ☐ N/A	31e.	Gear Oil top up	
	31f.	تنظيف فلتر الهواء	نعم ☒ YES لا ☐ NO لا ينطبق ☐ N/A	31f.	Air filter cleaning	
	31g.	إضافة ماء لمساحات الزجاج	نعم ☒ YES لا ☐ NO لا ينطبق ☐ N/A	31g.	Wiper Water top up	
	31h.	تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء	نعم ☒ YES لا ☐ NO لا ينطبق ☐ N/A	31h.	Clean engine using air gun	
3	27.	هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟	نعم ☒ YES لا ☐ NO لا ينطبق ☐ N/A	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 ☒ YES لا ☐ NO لا ينطبق ☐ N/A	28.	Did the staff place the mileage sticker in the car ?	3
4	29.	هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟	نعم ☒ YES لا ☐ NO لا ينطبق ☐ N/A	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 أجهزة جميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟	نعم ☒ YES لا ☐ NO لا ينطبق ☐ N/A	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 ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ 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 ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ 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 ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31e. Were toilets and urinals clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟
2	32a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	32b. Were walls clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟
	32c. Were ceiling clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32c. هل كان السقف نظيف؟
	32d. Were vents clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟
	32e. Were floors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	32f. Were baseboards clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟
	32g. Were grout clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32g. هل كان البلاط نظيف؟

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
2	33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	33a. Were trash containers clean? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2
	33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟	33b. Were trash containers not overflowing? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
2	34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	34. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2
2	35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	35. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No' YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2
2	36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	36. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No' YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	2

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

التقييم:	Evaluation:	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	%
1	Approach and Cleanliness			
2	Greetings and Initial Checks			
3	Appearance and Behavior of Staff			
4	Service			
5	Cleanliness - Restroom and Mosque			
	TOTAL			

RUWAI S/S 976
RUWAI
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 Supervisor
DATE 25/09/2012 09:18 T1 S2 050 6388

THANKS FOR SHOPPING..

SERIAL NO.			
5	2	6	6

