

05

| SERIAL NO. |   |   |   |
|------------|---|---|---|
| 5          | 2 | 9 | 0 |

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012) PROJECT: ELARA - C-Store Pan Arab Research Center

☐ Emarat / ☐ Eppco / Enoc / ☒ Adnok

| SHOPPER CODE |  | DATA ENTRY |        | EDITING |        | CSA   |        | SR. # |
|--------------|--|------------|--------|---------|--------|-------|--------|-------|
| 2016         |  | Name       | Number | Name    | Number | Name  | Number |       |
|              |  |            |        |         |        | Fayer | 9709   |       |

| 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:                  |
| <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"/> <input 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"/> | <input type="checkbox"/> |

| EMIRATE | Western Region                      | Abu Dhabi                | Dubai                    | Sharjah                  | Al Ain                   | Umm Al Quwain            | Ajman                    | Ras Al Khaimah           | Fujairah                 |
|---------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|         | <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"/> |

| SITE ID | Month | Date | Amount (Dhs) | # of staff | Time In | Time out |
|---------|-------|------|--------------|------------|---------|----------|
| 971     | 09    | 27   | 31           | 01         | 17:55   | 18:04    |

| 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                   |
|---------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
|               | <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 checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

1. INTERIOR جاذبية المنطقة الداخلية: 1

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية  | النقاط |
|--------|--|--|--------|
| 2      | 1. Were the automatic doors closed and the door and side glass push / pull bars or handle thresholds working in good order?                                  | هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والبواب ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟  | 2      |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>  | نعم لا   |        |
|        | 2a. Were doors and windows free of fingerprints?   | هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟   |        |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>  | نعم لا   |        |
| 3      | 2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?   | هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من اللطخ، البقع والخطوط؟  | 3      |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>  | نعم لا   |        |
|        | 2c. Were doors and windows clean without a hazy film (condensation due to climate or temperature may be present)   | هل كانت الأبواب والنوافذ نظيفة بدون تكاثف البخار عليها (تكاثف ضبابي بسبب الطقس أو الحرارة)   |        |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>  | نعم لا   |        |
|        | 3a. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board faded?  | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو غير واضحة، باهتة وقديمة؟  |        |
|        | YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>  | نعم لا   |        |
| 2      | 3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes'  | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو فيها بعض التشققات؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح  | 2      |
|        | YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>  | نعم لا   |        |
|        | 3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?  | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو ملطخة؟  |        |
|        | YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>  | نعم لا   |        |
|        | 4a. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers clean? require comment when marked 'No'  | هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  |        |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>  | نعم لا   |        |
| 5      | 4b. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers neat and well stacked? (Should be uncluttered and without excessive amounts of products) | هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) مرتبة أي غير مكدسة (لا يجب أن تكون المنتجات والمواد متراكمة، كما أنه لا يجب أن يكون هناك كمية زائدة منها). | 5      |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>  | نعم لا   |        |

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية  | النقاط |
|--------|--|--|--------|
| 5      | 5. Was there any smell of rotten stuff?  | هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق   | 5      |
| 3      | 6. Were there any flies visible in the store or in the eating area?  | هل كان هناك أي نوع من الحشرات الطائرة (الذباب) في المحل؟<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق  | 3      |
| 2      | 7. Were Lights and light fixtures functioning properly and unbroken including ones on menu boards? (Specify location in comments) require comment when marked 'No' | هل كانت الأضواء والأماكن المثبتة فيها تعمل بصورة جيدة وغير مكسورة بما في ذلك أضواء لوحات قائمة الطعام؟ (حدد الموقع في التصريحات) إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 2      |
| 6      | 8. Was the expiry date mentioned on perishable food items (sandwiches, breads, cakes, salads etc...) within the validity period?                                   | هل كان تاريخ الإنتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ...)<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                    | 6      |
| 2      | 9. Were tables and chairs well maintained and unbroken? require comment when marked 'No'   | هل كانت الطاولات والكراسي بحالة جيدة وغير مكسورة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق  | 2      |
| 2      | 10. Was the temperature reasonably comfortable? require comment when marked 'No'   | هل كانت درجة الحرارة مناسبة/ مريحة بشكل معقول؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا   | 2      |
| 2      | 11. Were door mats in good condition? require comment when marked 'No'   | هل كانت ماسحات الأرضيات بحالة جيدة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق  | 2      |
| 2      | 12. Were lights turned on at dusk or sunset and during bad weather?  | هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجو الماطر؟<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق   | 2      |
| 3      | 13. Were trash / Grease containers clean and dumpster Lids closed?   | هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون نظيفة وأغطية سلات القمامة مغلقة؟<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا   | 3      |

## 2. GREETINGS

### 2. التحيات/ الترحيبات:

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية   | النقاط |
|--------|---|---|--------|
| 6      | 14. Were you greeted with a smile when you entered the store? | هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                              | 6      |
| 3      | 15. Did they request customers to quit smoking?               | هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | 3      |
| 6      | 16. Did he thank you as you were leaving?                     | هل قام الموظف/الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                 | 6      |

### 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

### 3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

| Scores | Critical Areas                                    | المجالات الأساسية   | النقاط  |
|--------|---|---|---|
| 5      | 17. Was the staff presentable and well groomed?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 17. هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ بكامل أناقتهم؟             |
| 4      | 18. Was he / she able to communicate to customer? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 18. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟                     |
| 3      | 19. Was the staff wearing visible nametag?        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 19. هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟ <u>Fayez</u> |
| 5      | 20. Was staff courteous / friendly?               | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 20. هل كان الموظف لبقين وودودين/لطفاء؟                              |

### 4. SERVICE

### 4. الخدمة:

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية  | النقاط   |
|--------|---|--|--|
| 3      | 21. Were the items and ingredients you ordered available for purchase? 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 | 21. هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                |
| 6      | 22. Did the staff scan all the purchased items? require comment when marked 'No'                        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 22. هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                  |
| 4      | 23. Did the staff place food and nonfood item in a separate carry bags?                                 | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 23. هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟                                 |
| 5      | 24. Were you charged the correct amount? require comment when marked 'No'                               | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 24. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  |
| 6      | 25. Were you offered a receipt voluntarily?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 25. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟  |
| 5      | 26. Were you given the correct change? 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 | 26. هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟<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:                  |
|---|--------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|---------------------------|
|   |                                |                               | Inviting Interior                | 1 جاذبية المنطقة الداخلية |
|   |                                |                               | Greetings                        | 2 التحيات / الترحيبات     |
|   |                                |                               | Appearance and Behavior of Staff | 3 مظهر الموظفين وسلوكهم   |
|   |                                |                               | Service                          | 4 الخدمة                  |
|   |                                |                               | TOTAL                            | المجموع                   |

SERIAL NO.

5 2 9 0

LIWA S/S 977

LIWA TOWN  
ADNOC DISTRIBUTION  
WESTERN REGION, UAE

| DESCRIPTION  | QTY  | PRICE | TOTAL |
|--------------|------|-------|-------|
| Al Ain Water | 1.00 | 1.75  | 1.75  |
| Vitaene C    | 1.00 | 4.25  | 4.25  |
| ETISALAT 25  | 1.00 | 25.00 | 25.00 |
| TOTAL        |      |       | 31.00 |
| CASH PAYMENT |      |       | 31.00 |

You were served by Operator 1  
DATE 27/09/2012 18:04 T2 S3 01 3004

THANKS FOR SHOPING

