

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center


☐ إمارات Emarat / ☐ إبكو/Enoc / ☒ أدنوك Adnoc

| SHOPPER CODE | | DATA ENTRY | | | | EDITING | | | | CSA | | | | SR. # | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|
| 141 | | Name | | Number | | Name | | Number | | Name | | Number | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 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"/> | | | | | | | | | |
| SITE ID | | Month | | Date | | Amount (Dhs) | | # of vehicles | | # of staff | | Time In | | Time out | | | | | | | | | | | | | |
| 883 | | 09 | | 04 | | 50 | | 04 | | 03 | | 22:30 | | 22:43 | | | | | | | | | | | | | |
| 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 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"/> | |

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقديم نحو المحطة:

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

2. GREETINGS

2. التحيّة/ الترحيب:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------|
| 5. | Was there any delay in approaching customers at the fuel pump | هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟ | 5 |
| | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | | |
| 5. | Did the staff approach the driver side of the vehicle? | هل اقتراب الموظف من المركبة من جهة السائق؟ | 5 |
| | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | | |

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 5 | 8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.... | 8. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (باسلوب مفرح) ؟ إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟ | 5 |
| 4 | 9. Did they request customers to quit smoking? | 9. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟ | 4 |
| 5 | 10. Did the staff thank you as you were leaving? | 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟ | 5 |

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر وسلوك الموظفين:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------|
| 5 | 11. Was the filling staff presentable and well groomed? | 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً ومرتباً/أنيقاً؟ | 5 |
| 4 | 12. Was he able to communicate with customer? | 12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ | 4 |
| 5 | 13. Was the attendant wearing visible nametag? <i>Could not read the name</i> | 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ | 5 |
| 6 | 14. Was staff courteous / friendly? | 14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟ | 6 |

4. SERVICE

4. الخدمة:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------|
| 2 | 15. Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)? | 15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ | 2 |
| 6 | 16. Did he confirm and repeat amount and type of fuel? | 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر ذلك على مسامعك؟ | 6 |
| 6 | 17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs? | 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم ؟ | 6 |
| 5 | 18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back) <i>Did not offer</i> | 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ | 5 |
| 5 | 19. Were you charged the correct amount? | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ | 5 |
| 6 | 20. Were you given correct change? | 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ | 6 |

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

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

| النقاط | المجالات الأساسية | Critical Areas | Scores |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 22a. | هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟ | 22a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ? | 3 |
| 22b. | هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل ورق التواليت | 22b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ? | |
| 22c. | هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية) | 22c. 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) | |
| 23a. | هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 23a. Were sinks clean? require comment when marked 'No' | 3 |
| 23b. | هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 23b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No' | |
| 23c. | هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 23c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No' | |
| 23d. | هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 23d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No' | 3 |
| 23e. | هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟ | 23e. Were toilets and urinals clean? | |
| 24a. | هل كانت الابواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 24a. Were doors clean? require comment when marked 'No' | |
| 24b. | هل كانت الحيطان نظيفة؟ | 24b. Were walls clean? | 2 |
| 24c. | هل كان السقف نظيف؟ | 24c. Were ceiling clean? | |
| 24d. | هل كانت المنافذ نظيفة؟ | 24d. Were vents clean? | |

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 24e. 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 | 24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| | 24f. Were baseboards clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟ |
| | 24g. Were grout clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24g. هل كان البلاط نظيف؟ |
| 2 | 25a. Were trash containers clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ |
| 2 | 25b. Were trash containers not overflowing? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟ |
| 2 | 26. 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 | 26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟ |
| 2 | 27. 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 | 27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| 2 | 28. 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 | 28. 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 | 1 الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة |
| | | | 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 |

ADNOC Distribution
 01 015002 S/S- 003
 01 015002 003

AL Q15222 S/S- 1003
AL Q15222 2003

CASH RECEIPT

Date : 04-09-12 22:43

1
User :

Page 2: b

Vehicle # _____

9-22-11

4415E

402094

8-FLDS

FLDS
TOTAL : DHS 50.00
Batch: 0

130:706003203

Batch: 8

Signature:

THANK YOU FOR SHIPPING
41 QH0000 F/S 005

SERIAL NO.

5

4

9

5

