40

SERIAL NO.										
	6	0	5	X						

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan	Arab	Research	Center	

ter	
icei	

Emarat إمارات 🔀	/ L	Eppco / Enoc ابكو/إنوك	1	Ш	ادنوك	Adno
-----------------	-----	------------------------	---	---	-------	------

SHOPPER C	ODE	DATA ENT	RY		EDITING			CSA		SR. #
OHOTT LIKE	Nan	ne	Number	Name	Nu	mber	Name		Number	
2032	2 50	260	9001	Sas	a 90	01	1-10550	ala L		
Gender	Height	Built	Spectacles		Mustache Yes No Ir	ndian P	akistani Filir	Ethnic C	Groups Arabs Others:	
M F 1						Z				
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Air	,	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
	, Cegion			X						
SITE	E ID	Month	Date	Amo	ount (Dhs)	# of	vehicles	# of stat	f Time Ir	Time out
40	86	06	08	50	00	į	3	0 3	16:19	16:30
0	7:00- 10:	01- 13:01- 1	7:01- 20:01-	T	Saturday	Sunday	Monday	Tuesday V	Vednesday Thu	rsday Friday
I		.	0:00 24:00	DAY OF VISIT						

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

Sco	res	Critical Areas		 	المجالات الأساسية	اط	النق
	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/المرآة 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 وهي 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 تعيئة 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 ينطيق	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

W

1

2 + Scores Critical Areas المجالات الأساسية النقاط YES 🔀 8. Were you greeted in a friendly manner هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب .8 (pleasant feeling)? NO ¥ إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان If no, please describe behavior: Was it 5 arrogant, without any expression, normal يتصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، YES [9. Did they request customers to quit 4 هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن NO П .9 smoking? 4 N/A YES 🔀 10. Did the staff thank you as you were 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر 5 NO leaving? 5 N/A APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF 3. 3. مظهر وسلوك الموظفين: **Scores** Critical Areas المجالات الأساسية النقاط 11. Was the filling staff presentable and well YES 🔀 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً 5 groomed? NO ¥ و مر تبا/أنيقاً؟ YES 🔀 12. Was he able to communicate with 12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع 4 П ¥ NO customer? N/A 13. Was the attendant wearing visible YES 🔀 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها 5 nametag? 5 NO Hassain YES 🔀 6 14. Was staff courteous / friendly? 14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟ NO 🗌 ¥ 4. **SERVICE** 4. الخدمة: **Scores** Critical Areas المجالات الأساسية النقاط YES 🗌 15. Did he follow the instructions on the 15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة 2 NO ¥ Rahal (Fuel Card)? رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ N/A 16. Did he confirm and repeat amount and 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟ YES X 6 type of fuel? NO П 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون -17. Did he fuel as per customer's instructions YES 🔀 6 - Dhs? NO ¥ 18. Did he offer to clean windscreen YES 🔀 نعم 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء 5 voluntarily? (front & back) NO نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ YES 🔀 نعم 5 19. Were you charged the correct amount? 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ NO ¥ YES 🗌 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل 20. Were you given correct change? NO ¥

2

+

N/A 🛛

+

	3		+	•		
Scor	res Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
1	21. Did he provide information about any	YES	X	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		Ä	أي عرض قانم/فعال) كانت الإجابة "نعم" يرجى القوضيح	اذا ک
	comment when marked 'Yes'	N/A		لا ينطبق	نارم- عطور	

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sco	res	Critical Areas				ط المجالات الأساسية	النقا
	22a.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	
3	22b.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue?	YES NO N/A	NO O	نعم لا لا ينطبق	22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>وورق التواليت</u>	3
	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)	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	22c.هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الآلية)	
	23a.	Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	
	23b	Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		<u>ب بر</u> نعم لا ينطبق	23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	'
3 230	23c.	. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES NO		<u>. بر بر</u> نعم لا ينطبق	23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	23d	23d. Were dispensers clean? require commen when marked 'No'	YES NO			23c. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	i
	23e	. Were toilets and urinals clean?	YES NO N/A		نعم لا	236. هل كانت أمكنة النبول نظيفة؟	9
2	24a	n. Were doors clean?require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا	246. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	a 2
	24b	o. Were walls clean?	YES NO N/A			241. هل كانت الحيطان نظيفة؟	0
	240	c. Were ceiling clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق ا	24. هل كان السقف نظيف؟	С
	240	d. Were vents clean?	YES NO N/A		نعم لا لاينطبق	. 24 كانت المنافذ نظيفة؟	d

3

Scores Critical Areas المجالات الأساسية النقاط 24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ YES 🛛 24e. Were floors clean? require comment when marked 'No' إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح ио □ لا ينطبق □ N/A YES 🖾 24f. Were baseboards clean? NO \square ¥ 24f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟ N/A YES 🛭 24g. Were grout clean? NO 24g. هل كان البلاط نظيف؟ ¥ لا ينطبق 🔲 N/A YES 🔀 25a. Were trash containers clean? NO \square 25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ لا بنطبة □ ٨/٨ 2 2 YES 🛛 25b. Were trash containers not overflowing? NO 25b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضة؟ لاينطبق □ N/A YES 🔀 26. Was the restroom smelling clean & fresh 2 26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي NO (without any offensive odor)? ر انحة كريهة في الحمام)؟ لا ينطبق | N/A 27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل 27. Were all the facilities inside the restroom in YES 🛭 good working condition? 2 NO ¥ require comment when marked 'No' إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح لا ينطبق ☐ N/A YES 🗌 28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ 28. Was the Mosque premises clean? 2 require comment when marked 'No' اذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح NO ¥ 2 لا ينطبق 🔀 N/A Comments: التعليق/ الملاحظات: FOR OFFICE USE ONLY لاستخدام المكتب فقط النقاط المسجلة الحد الأعلى للنقاط % Evaluation: التقييم: **ACTUAL SCORE MAXIMUM** Approach الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة 1 Greetings and Initial Checks الترحيب والتشييكات الأولية 2 Appearance and Behavior of Staff مظهر وسلوك الموظفين 3

_

4

Cleanliness - Restroom and Mosque

Service

TOTAL

+

4

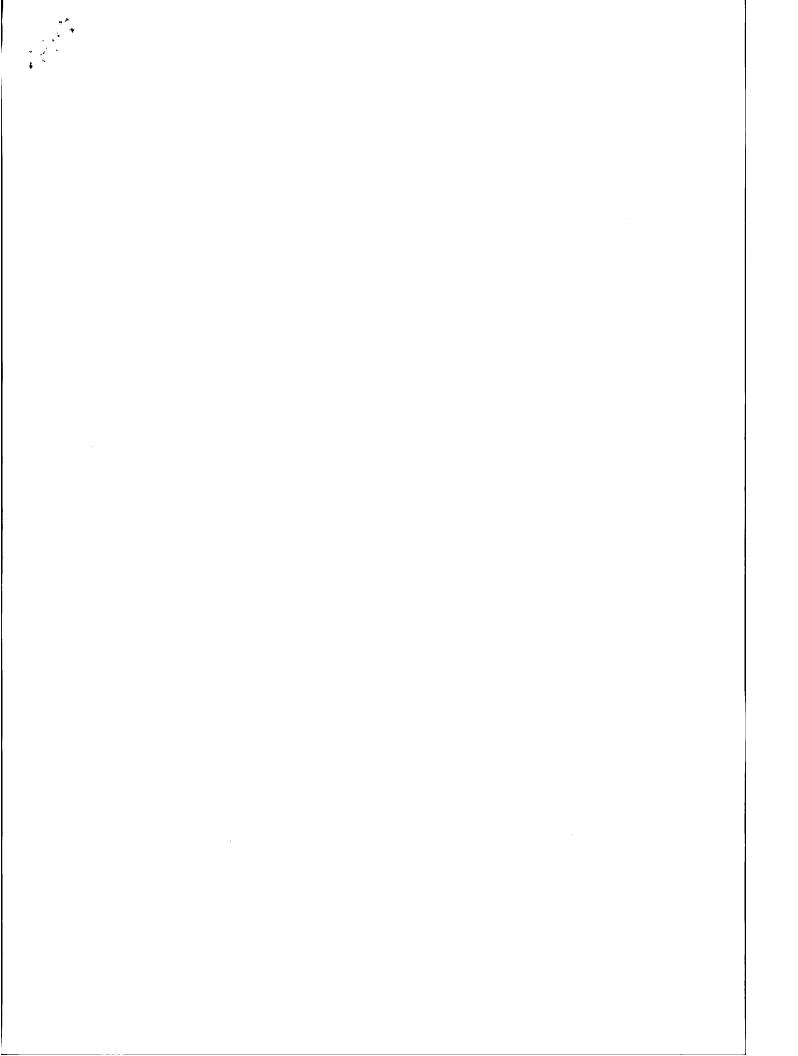
5

الخدمة

النظافة - الحمامات و المسجد

Receipt	1	الصا	3
No. 4696687 Date	8/3/	الناسخ:	36
لوحة:	رقم الـ Time: .	و الوقت:	تارادا Emarat
	Mileag المحط	e:	كيلومتر:
	(Optional)	درهم	(اختياري)
المنتج Product		AED	فلس Fils
☐ Super	ممتاز		
☐ Special	خصوصي	50.	90
☐ Diesel	ديزل		
☐ Kerosene	كيروسين		
Lubricants	زيوت		
☐ Other	أخرى		
	الإجمالي Total	50.0	0
Total amount in words		لبلغ بالحروف	إجمالي ا
Thank you for visiting Emarat. Please drive safely.		رتكم "امارات".	سكراً لزيا
Staff Name:		بادة بحذر. اف: ص	يرجى القا اسم الموذ
Reg. No. \ Staff	Signature: .	//~	اسم المود - التوقيع: .
* Receipt is not valid without station:	stamp on the r	averce cide	C- V
* Receipt is not valid without complete	ting full detalis	as indicated abo	ve.

 SE	RIAL	NO.	
6	0	5	X



														SERIAL NO.					
		1								+					3	3	5	2	
JEC	T : EL	ARA (FC	RECOL	JRT– FINAL	. 201	.2)	P	ROJ	ECT:	-	RA -	FOI	RECOURT	Γ	Pan	Arab F	Research	Center	
										رات	En إما	nara	t / 🗆 .	E ابكو/إنوك	ppco /	Enoc	/図。	A ادنوك	dno
SHC	PPER	CODE		DATA E	NTR					DITI		nber	Name		CSA	lumber		SR. #	\exists
	26	i	Name Scu	<u> </u>		_	umber 30 l		ime Q (O		900		cant re	ad the					
=	ender	He	ight	Built		Spec	tacles	Bea	rd M	lusta	che		Pakistani F	Ethr	nic Grou	ps Othe	re.		\exists
м Х	F		ı ∣ <u>s</u> 7			Yes	No [<u>No Ye</u>			M	Pakistaniji			s, Othe			
=	RATE	We	stern	Abu Dhab	<u>=</u>	Du	bai	Sh	arjah	T	Al Ain	ī	Umm Al Quwain	Ajm	ian	Ras Khain		ujairah	
		Re	gion	П	+		7		<u>.</u> 🛛	H		_	Quwain	1 -	<u> </u>				
=	s	ITE ID		Month			Date	Ī	Amou	ınt (C	hs)	# (of vehicles	# of	staff	Tir	ne In	Time o	ut
C	т	17	1	06	,		17		50	0	0	(5 7	0	3	16:	20	16:30	6
-13.4	E OF	07:00-	10:01		17:0 20:		20:01- 24:00		Y OF	Satu	day	Sunda	y Monday	Tuesda	y Wedr	esday	Thursday	Frida	зу
	SIT	10:00	13:00	7 17:00 2]	24.00	v	ISIT]	X]			<u> </u>
1.	Α	PPROA	АСН		-	-								المحطة:	قدّم نحو	من/ الت	الاقتراب	.1	
Sco	ores			Critica	l Are	as								الأساسية	المجالات			ناط	النة
								500	YES	区	عم	i	<i>د</i> 500 متر	ن على ب	مرئية م	اللوحة	هل کانت	.1	
	1.	meters	and v	visible fro vell mainta	inec	ista i? C	an be	300	NO			3	ا فقط في	ن حصر ه					
		include	ed only	in first rui	ו				N/A		نطبق	لا يا			ِلى 	رة الاو ـــــــــــــــــــــــــــــــــــ	الجولة/الم		L
									YES		عم		لة جيدة لدى	ه هـ دا	اء تعمل	الأضو ا	هل كانت	2	_
2	2.			working an the approa		goo	d		NO		•	3	- جبيده عدى	ر سي بـــ	ان؟	ت من المك	لاقتراب ،		2
								····	N/A		لطبق								-
	2	Moro	tha lia	hts workin	n an	d in	annd		YES	Ц	د م		يدة في	وبحالة ج	ء تعمل	الأضوا	ال كانت	.3	2
2	3.			the foreco					NO			z z	.				نطقة تعبأ		4
									N/A YES	Z Z	طبق م								\vdash
4	4.	Was f	illing a	rea / forec	ourt	clea	an and		NO		,	y	ة ومرتبة؟	لفناء نظية	التعسة/ ا	منطقة ا	ال كانت ،	s .4	4
4		tidy?							N/A		طيق	Y	· • ••	•	•				
								***	YES			ن							T
2	5.	Were	the dr	iveway and	d for	eco	urt free	e of	NO			¥	د خالية من				ل كان الد حفر و مص		2
_		potno	ies an	d well mair	າເລເກ	ieu ?			N/A		طبق	لا يذ		•	سل جيد				
2	. (GREET	INGS													رحيب:	تحية/ التر	2. ال	
8-	ores		<u>-</u>	Critic	al Ar	eas				-				لأساسية	المجالات اا			ط	نقا
30	.0162			- Jille	J. 771				YES		م	نع			. ,	f w			T
5	6.			any delay i			aching		NO	X		¥	الموظف				ل كان هذ ن الزبائن		5
		custo	ners	at the fuel	puit	·h			N/A		طبق	لا يند		_هود.	- 		ں .بر ۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔		
_	7.	Did th	ne staf	f approach	the	driv	er side	e of	YES	X		نع	جهة	ىركبة من	ے من الد	الموظف	ل اقترب		Į
5			ehicle?						NO			Y					سائق؟	71	١

1

forecourt.doc

+

2 + **Scores Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط YES 🛛 Were you greeted in a friendly manner هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب 8. (pleasant feeling)? NO إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان If no, please describe behavior: Was it 5 arrogant, without any expression, normal 5 يتَّصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادى، YES [] Did they request customers to quit 9. 4 هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن NO П .9 smoking? Z N/A YES X 10. Did the staff thank you as you were 5 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر NO leaving? 5 N/A 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF 3. مظهر وسلوك الموظفين: Scores **Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط 11. Was the filling staff presentable and well YES 🛛 نعم 5 هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً .11 groomed? 5 NO П ومرتبا/أنبقا؟ YES 🔀 نعم 12. Was he able to communicate with 4 12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع ¥ NO customer? 4 N/A 13. Was the attendant wearing visible YES X 5 هِل كان الموظف يرتدى بطاقة يظهر عليها nametaq? 5 NO П Cant read the name. YES 🛛 نعم 14. Was staff courteous / friendly? 6 14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟ 6 NO 🗌 ¥ 4. SERVICE 4. الخدمة: **Scores Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط YES 🗍 15. Did he follow the instructions on the 15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة 2 NO Rahal (Fuel Card)? رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ N/A X 16. Did he confirm and repeat amount and YES 🔀 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرَر نعم 6 type of fuel? ذلك على مسامعك؟ NO 17. Did he fuel as per customer's instructions YES 🗵 نعم 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون -6 - Dhs? 6 NO ¥ 18. Did he offer to clean windscreen YES 🔀 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء 5 voluntarily? (front & back) NO ¥ نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ YES 🗵 نعم 19. Were you charged the correct amount? 5 | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحا؟ NO ¥ YES 🛛 نعم 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل 6 20. Were you given correct change? NO 🗌 ¥

N/A

+