SERIAL NO. 2 6 PROJECT: ELARA (C-Store - FINAL 2012) PROJECT: ELARA - C-Store Pan Arab Research Center Adnoc ادنوك 🔲 / Eppco / Enoc ايكو/إنوك 🔲 ا Emarat إمارات 🗵 SR. # **EDITING** CSA SHOPPER CODE DATA ENTRY Number Number Name Number Name Name Basne 3404 Cant 
 Spectacles
 Beard
 Mustache
 Ethnic Groups

 Yes
 No
 Yes
 No
 Indian
 Pakistani
 Filipino
 Expat. Arabs
 Others:
 Gender Height M F M S X  $\square$ 図 Ras Al Umm Al Western Ajman Fujairah Shariah Al Ain **EMIRATE** Abu Dhabi Dubai Khaimah Quwain Region П  $\square$ Ш Lj Amount (Dhs) # of staff Time In Time out Date SITE ID Month 0 0 0 0 0 Saturday Sunday Monday Tuesday Wednesday Thursday Friday 17:01-20:01-07:00-10:01-13:01-DAY OF TIME OF 20:00 10:00 13:00 17:00 24:00 図 VISIT VISIT  $\boxtimes$ جاذبية المنطقة الداخلية: .1 INTERIOR 1. النقاط المجالات الأساسية **Critical Areas** Scores Were the automatic doors closed and the X هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والباب YES .1 2 door and side glass push / pull bars or ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟ ¥ NO handle thresholds working in good order?  $\boxtimes$ 2a. هل كانت الأبواب والنو افذ خالية من بصمات نعم YES Were doors and windows free of fingerprints? ¥ NO  $\square$ نعم 2b. هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من اللطخ، YES 2b. Were doors and windows free of 3 smudges, spots and streaks? 3 البقع والخطوط؟ ¥ NO 2c. هل كانت الأبواب والنوافذ نظيفة بدون XWere doors and windows clean without a YES تكاثف البخار عليها (تكاثف ضبابي بسبد hazy film (condensation due to climate or ¥ temperature may be present) NO الطقس أو الحرارة) هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور .3a YES 3a. Were advertising materials, Pictures and قوائم الطعام تبدو غير واضحة، باهتة وقديمة؟ لا menu strips on menu board faded? NO 冈 3b. هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور 3b. Were advertising materials, Pictures and YES قوائم الطعام تبدو فيها بعض التشققات؟ menu strips on menu board torn? requires 2 إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح 2 comment when marked 'Yes' 区 NO ¥ هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور YES نعم 3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged? X قوائم الطعام تبدو ملطخة؟ NO ¥ 4a. هل كانت الكاونترات، إطار /صندوق 冈 YES العرض، مناطق الخدمة الذاتية و أجهزة 4a. Were counters, display cases, self-service المشروبات (dispenser) نظيفة؟ areas and dispensers clean? require comment when marked 'No' إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح NO П

+

5

4b. هل كانت الكاونترات، إطار /صندوق العرض،

يجب أن يكون هناك كمية زائدة منها).

مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات

(dispenser) مرتبة أي غير مكدّسة (لايجب أن تكون المنتجات والمواد متراكمة، كما أنه لا

NO

M

П

4b. Were counters, display cases, self-service

without excessive amounts of products)

areas and dispensers <u>neat and well</u> <u>stacked</u>? (Should be uncluttered and

5

+

2 + **Scores Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط YES 5 Was there any smell of rotten stuff? X NO هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟ N/A YE\$ 6. Were there any flies visible in the store or هل كان هناك أي نوع من الحشرات الطائرة 3 .6 NO in the eating area? (الذباب) في المحل؟ N/A هل كانت الأضواء والأماكن المثبتة فيها Were Lights and light fixtures functioning تعمل بصورة جيدة وغير مكسورة بما في YES properly and unbroken including ones on ذلك أضواء لوحات قائمة الطعام؟ (حدّد menu boards? (Specify location in 2 الموقع في التصريحات) إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح comments) require comment when 2 marked 'No' NO Was the expiry date mentioned on Ø هل كان تاريخ الإنتهاء مذكورا على المواد YES perishable food items (sandwiches, .8 6 الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ breads, cakes, salads etc...) within the 6 NO validity period? (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ..) لا هل كانت الطاولات والكراسي بحالة جيدة  $\square$ YES Were tables and chairs well maintained and unbroken? require comment when 2 NO إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح marked 'No' 2 N/A 10. هل كانت درجة الحرارة مناسبة/ مريحة 10. Was the temperature reasonably X YES ىشكل معقول؟ comfortable? require comment when 2 إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 2 marked 'No' NO ¥ YES X نعم 11. هل كانت ماسحات الأرضيات بحالة جيدة؟ 11. Were door mats in good condition? require 2 اذا كانت الاجابة "لا" يرجى التوضيح comment when marked 'No' NO 2 N/A YES 12. Were lights turned on at dusk or sunset 12. هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام 2 NO 2 and during bad weather? أو الغروب وخلال الجو الماطر؟ N/A 13. Were trash / Grease containers clean and نعم 13. هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون YES 3 dumpster Lids closed? نظيفة وأغطية سلات القمامة معلقة؟ NO 2. **GREETINGS** 2. التحيات/ الترحيبات: Scores Critical Areas المجالات الأساسية النقاط  $\mathbf{X}$ هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت 14. Were you greeted with a smile when you YES 6 .14 6 entered the store? NO ¥ إلى المحل؟ نعم YES 15. Did they request customers to guit 3 NO هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟ smoking?  $\boxtimes$ N/A

2

 $\square$ 

هل قام الموظف/الموظفة بشكرك بينما

کنت تغادر ؟

YES

NO

6

16. Did he thank you as you were leaving?

+

## 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 🗵	نعم لا	هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ بكامل أناقتهم؟	.17	5	
4	18.	Was he / she able to communicate to customer?	YES ☑ NO ☐	نعم لا	هل كان الموظف قادرا على التواصل مع الزبون؟	.18	4	
3	19.	Was the staff wearing visible nametag?	YES ⊠ NO □	نعم ٍلا	هل كان الموظفين يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح الكريم المحرك من الكريم	.19	3	
5	20.	Was staff courteous / friendly?	YES ⊠ NO □	نعم لا	هل كان الموظفين لبقين وودودين/لطفاء؟	.20	5	

## 4. SERVICE

## 4. الخدمة:

ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	ناط	النة
21.	Were the items and ingredients you	YES	$\boxtimes$	نعم	- · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	.21	
	ordered available for purchase? require comment when marked 'No'	NO		¥	صوره تصر عند. إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		3
		N/A		لا ينطبق			
22.	Did the staff scan all the purchased	YES		نعم	هل تفحّص الموظفون جميع المواد التي تمّ شراؤها بدقة؟	.22	
i	items? require comment when marked 'No'	NO		¥	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		6
		YES	X	نعم	sateman har a stellar to		<del> </del>
23.	Did the staff place food and nonfood item in a separate carry bags?			X	هل قام الموطفون بقصل المواد الغدائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس	.23	4
		N/A		لا ينطبق	مختلفة؟		
24.	Were you charged the correct amount?	YES		نعم	هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	.24	5
		NO		¥			
25	Word you offered a receipt voluntarily?	YES		نعم	هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة	.25	6
25.	Were you offered a receipt voluntarily	NO	X	Ye.	اختياريا؟ لم بحري و مها اسك		
		YES		نعم ٔ	هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صَحيَّما؟ هل `	.26	
26.	Were you given the correct change? require comment when marked 'No'	NO		¥	صحيح؟		5
		N/A	X	لا ينطبق	إدا خالف الإجابة لا يرجى اللوصيح		
	23. 24. 25.	<ul> <li>21. Were the items and ingredients you ordered available for purchase? require comment when marked 'No'</li> <li>22. Did the staff scan all the purchased items? require comment when marked 'No'</li> <li>23. Did the staff place food and nonfood item in a separate carry bags?</li> <li>24. Were you charged the correct amount? require comment when marked 'No'</li> <li>25. Were you offered a receipt voluntarily?</li> <li>26. Were you given the correct change?</li> </ul>	21. Were the items and ingredients you ordered available for purchase? require comment when marked 'No'    Did the staff scan all the purchased items? require comment when marked 'No'   NO   NO	21. Were the items and ingredients you ordered available for purchase? require comment when marked 'No'    22. Did the staff scan all the purchased items? require comment when marked 'No'   23. Did the staff place food and nonfood item in a separate carry bags?   YES	21. Were the items and ingredients you ordered available for purchase? require comment when marked 'No'    22. Did the staff scan all the purchased items? require comment when marked 'No'   23. Did the staff place food and nonfood item in a separate carry bags?   NO	Thick Areas    Vere the items and ingredients you ordered available for purchase? require comment when marked 'No'   NO	Thical Areas    Vere the items and ingredients you ordered available for purchase? require comment when marked 'No'   N/A

+

+	+	- <sup>*</sup>
Co	mments:	التعليق/ الملاحظات:
	FOR OFFICE USE ONLY	لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	قييم:	التذ
~			Inviting Interior	جاذبية المنطقة الداخلية	1
			Greetings	التحيات / الترحيبات	2
			Appearance and Behavior of Staff		
·			Service	الخدمة	4
			TOTAL	جموع	الم

+

4

+

11	SERIAL NO.				
100 miles	6	1	2	2	

TELL CONT. TELL SAMES

06 55555

Descr. 9ty assount

EXTRA FRUIT ENVE 1 3.50
NUTELLA MR 1 16.50
NUTELLA MR 20.00
TOTA: 20.00
TOTA: 20.00
TASH Dh 20.00
TASH Dh 20.00
TASH Dh 20.00
REGH 0001 CSHH 006 DRH 01 TRAHH 18808
03/20/37 22:52:50 STH 6510

•			
	,		
			1