

T.D.

SERIAL NO.			
6	1	9	X

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

☐ إمارات Emarat / ☒ إبكو/Enoc / ☐ Adnoc

SHOPPER CODE		DATA ENTRY		EDITING		CSA		SR. #
264		Name	Number	Name	Number	Name	Number	
		Confidential						

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:
☐ ☒	☐ ☐ ☒	☐ ☐ ☒	☒ ☐	☐ ☒	☐ ☒	☐	☐	☒	☐	☐

EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐

SITE ID	Month	Date	Amount (Dhs)	# of staff	Time In	Time out
84	10	01	28	01	20:01	20:10

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. INTERIOR

1. جانبية المنطقة الداخلية:

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?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	2
3	2a. Were doors and windows free of fingerprints?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	3
3	2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	3
2	2c. Were doors and windows clean without a hazy film (condensation due to climate or temperature may be present)	YES ☒ نعم NO ☐ لا	2
2	3a. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board faded?	YES ☐ نعم NO ☒ لا	2
2	3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes'	YES ☐ نعم NO ☒ لا	2
2	3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?	YES ☐ نعم NO ☒ لا	2
5	4a. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا	5
5	4b. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers neat and well stacked? (Should be uncluttered and without excessive amounts of products)	YES ☒ نعم NO ☐ لا	5

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	5. Was there any smell of rotten stuff?	هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟ YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ 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؟ YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ 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 YES ☒ نعم NO ☐ 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 مذكورا على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ...) YES ☒ نعم NO ☐ 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 YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ 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 YES ☒ نعم NO ☐ 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 YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ 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؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ ينطبق	2
3	13. Were trash / Grease containers clean and dumpster Lids closed?	هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون نظيفة وأغطية سلات القمامة مغلقة؟ YES ☒ نعم NO ☐ 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؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا	6
3	15. Did they request customers to quit smoking?	هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟ YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ ينطبق	3
6	16. Did he thank you as you were leaving?	هل قام الموظف/الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟ YES ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ لا	17. هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين / يكامل أناقتهم؟
4	18. Was he / she able to communicate to customer?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	18. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟
3	19. Was the staff wearing visible nametag?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	19. هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟ <i>can't read the name</i>
5	20. Was staff courteous / friendly?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	20. هل كان الموظفون 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 ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	21. هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
6	22. Did the staff scan all the purchased items? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا	22. هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
4	23. Did the staff place food and nonfood item in a separate carry bags?	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ 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 ☒ نعم NO ☐ لا	24. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
6	25. Were you offered a receipt <u>voluntarily</u> ?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	25. هل عرض عليك وصل استلام / فاتورة اختيارياً؟
5	26. Were you given the correct change? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	26. هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح

Comments:

التعليق / الملاحظات:

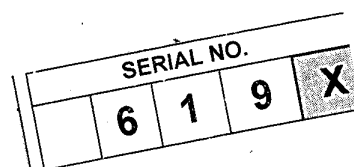
FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	التقييم:
			Inviting Interior	1 جاذبية المنطقة الداخلية
			Greetings	2 التحيات / الترحيبات
			Appearance and Behavior of Staff	3 مظهر الموظفين وسلوكهم
			Service	4 الخدمة
			TOTAL	المجموع



84 AL JAMAL
WELCOME TO ENOC/EPPCO
04-2670850
CUSTOMERCARE
800-ENOC(3662)



Product	Price	Qty	Value(AED)
Marlboro Lights	9.00	2	18.00

Total AED 18.00

Cash 20.00

Payment Total	AED	20.00
Change	AED	2.00

Date:01/10/2012 20:10 Cashier MARILOU
Site ID POS No Receipt No
Ref No 84 2 2338845

THANK YOU
PLEASE COME AGAIN

