

SERIAL NO.			
6	2	2	X

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

☐ Adnok / ☒ Eppco / ☐ Enoc / ☐ Emarat / ☐ Adnok

SHOPPER CODE		DATA ENTRY		EDITING		CSA		SR. #	
14		Baqe		3424		Baqe		3424	
Name		Number		Name		Number		Name	
14		Baqe		3424		Baqe		3424	
Gender		Height		Built		Spectacles		Beard	
M F T M S T M F		Yes No		Yes No		Yes No		Yes No	
☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	
Ethnic Groups		Indian		Pakistani		Filipino		Expat. Arabs	
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	
EMIRATE		Western Region		Abu Dhabi		Dubai		Sharjah	
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	
Umm Al Quwain		Ajman		Ras Al Khaimah		Fujairah			
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	
SITE ID		Month		Date		Amount (Dhs)		# of staff	
0412		03		23		20		01	
Time In		Time out							
15:04		15:14							
TIME OF VISIT		07:00-10:00		10:01-13:00		13:01-17:00		17:01-20:00	
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	
DAY OF VISIT		Saturday		Sunday		Monday		Tuesday	
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	

1. INTERIOR

1. جاذبية المنطقة الداخلية:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	التنقاط
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 ☒ NO ☐	نعم ☒ لا ☐	
3	2a. Were doors and windows free of fingerprints?	هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟	3
	YES ☒ NO ☐	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 ☒ NO ☐	نعم ☒ لا ☐	
2	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)	2
	YES ☒ NO ☐	نعم ☒ لا ☐	
2	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؟	2
	YES ☐ NO ☒	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 ☐ NO ☒	نعم ☐ لا ☒	
3	3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?	هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو ملطخة؟	3
	YES ☐ NO ☒	نعم ☐ لا ☒	
5	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	5
	YES ☒ NO ☐	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 مكسدة (لا يجب أن تكون المنتجات والمواد متراكمة، كما أنه لا يجب أن يكون هناك كمية زائدة منها).	5
	YES ☒ NO ☐	نعم ☒ لا ☐	

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

2. GREETINGS

2. التحيات/ الترحيبات:

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

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/ بكامل 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؟ Erwin
5	20. Was staff courteous / friendly?	YES ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ 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 voluntarily?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	25. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختياريًا؟
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

SERIAL NO.			
	6	2	2 X

WELCOME TO EPPCO
 EPPCO412 AI MUSTAKBAI
 TEL NO : 01-2273033
 CUSTOMER CARE
 800-ENDD (3552)

Entered	Price	Qty	Value(AED)
10.00	20.00	1	20.00

Total AED 20.00

Cash 20.00

Payment Total AED 20.00

Change AED 0.00

Date: 13/03/2012 15:14 Cashier SYED

Site ID POI No Receipt No

Ref No 412 2 676733

THANK YOU
 PLEASE COME AGAIN

