SERIAL NO.

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

•	u / u.u.		
		, \square	

				X	Emara إمارات 🎝	at / 🔲 এ	Eppco ابكو/إنو	/ Enoc / C	Adno ادنوك
SHOPPER CO	DE	DATA ENTE	RY		EDITING		CSA		SR. #
SHOFFER GO	Name		Number	Name	Numbe	r Name		Number	_
130		usa	9001	Saro	900	canti	read the	wang	
Gender	Height M S	Built T M F	Spectacles Yes No Y		Mustache 'es No Indiar	Pakistani Fili	Ethnic Gro pino Expat. Ara		
] 🛭				-	
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
							X		
SITE	ID	Month	Date	Amo	unt (Dhs) #	of vehicles	# of staff	Time In	Time out
68	45	06	15	5	. 6	0 7	0:4	21.53	22:02
	:00- 10:01	- 13:01- 17:	01- 20:01-		Saturday Sund	lay Monday	Tuesday We	dnesday Thur	sday Friday
	0:00 13:00	14.1.	:00 24:00	DAY OF VISIT					

APPRØACH

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

Sc	ores	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/المرّة 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 تعبئة 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

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		نعم لا	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟	.6	5
		customers at the ruer pump	N/A		لا ينطبق			
_	7.	Did the staff approach the driver side of	YES	X	نعم	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة	.7	5
5		the vehicle?	NO		¥	السائق؟		Ĺ

forecourt.doc

2 **Scores Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط 8. YES 🛚 Were you greeted in a friendly manner هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب 8. (pleasant feeling)? NO ¥ If no, please describe behavior: Was it إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان 5 5 arrogant, without any expression, normal يتَّصف بالغرور، خال من التعابير، عادى، YES | Did they request customers to quit 9. 4 هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن NO П .9 smoking? X 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 X 5 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لانقا groomed? 5 NO ¥ و مر تبأ/أنيقًا؟ YES X نعم 12. Was he able to communicate with 12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع 4 NO ¥ customer? N/A 13. Was the attendant wearing visible YES 🔀 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها 5 nametag? 5 NO П اسمه بوضوح؟ YES 🔀 6 14. Was staff courteous / friendly? 14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟ NO ¥ 4. SERVICE 4. الخدمة: **Scores** Critical Areas المحالات الأساسية النقاط YES [15. Did he follow the instructions on the 15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة 2 NO П Rahal (Fuel Card)? رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ 区 N/A 16. Did he confirm and repeat amount and YES 🗌 6 type of fuel? NO 17. Did he fuel as per customer's instructions YES X 6 - Dhs? NO ¥ 18. Did he offer to clean windscreen YES \square 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء 5 voluntarily? (front & back) X 19. Were you charged the correct amount? 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ NO ¥ YES X 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل 6 20. Were you given correct change? NO ¥

N/A

6

+

	3		+	•		
Score	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
-	Did he provide information about any	YÉS		نعم	هل قدم لك الموظف أية معلومات حوّل العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك	.21
	promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require	NO		¥	أي عرض قائم/فعال) نت الإجابة اليميم ميرجي التوضيح	اذا ک
	comment when marked 'Yes'	_ N/A		لا ينطبق	سارم (13)	20

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

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	図	نعم لا لا ينطبق	22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>وورق التواليت</u> لارو حد ورق حوالين	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. هَل كَانْتُ مَجَهَزَةً بَجَمْعِ المُسْتَلْزِمَاتِ الْصَبَرُورِيةُ مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (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>، يسبو</u> نعم لا ينطبق	23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
3	23c.	Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	\/E0			23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	23d	. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	X		23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	23e	. Were toilets and urinals clean?	YES NO N/A				
2	24a	. Were doors clean?require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	242. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	1
	24b	. Were walls clean?	YES NO N/A		لاٰ [لاينطبق [24l. هل كانت الحيطان نظيفة؟	נ
	240	:. Were ceiling clean?	YES NO N/A		لا لاينطبق [. هل كان السقف نظيف؟	2
	240	I. Were vents clean?	YES NO N/A		نعم لا لاينطبق	240. هل كانت المنافذ نظيفة؟	t

Sco	res	 	Critical Areas						المجالات الأساسية		تاط
	24e.	. Were floors clea	n?		YES		نعم	~		 الأرضي الأرضي 	
		require commen			NO		¥	نىيح	"لا" يرّجي التوه	ر. من عدد الإجابة إذا كانت الإجابة	246
ļ					N/A	\Box	لا ينطبق				l
Г	_				YES						
- [:	24f.	Were baseboard	s clean?		NO		نعم لا	97 : . to	120 - 1.71 # 1		
					N/A	H	د لا ينطبق	ه نطیقه:	لحائط/ لوح الفاعد	ً. هل كانت ازرار اا	24f
			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		YES				-		
	24g.	Were grout clean	1?		NO		نعم		a	• • • • • •	
		-			N/A	H	¥		ظیف؟	2. هل كان البلاط ند	24g
\top					YES		لا ينطبق				
12	25a.	Were trash conta	iners clean?				نعم				
		and a don bonta	mers clearr:		NO	님	¥		ت القمامة نظيفة؟	2. هل كانت حاويان	5a
2 ├-					N/A	브	لا ينطبق		·		:
1,	5b 1	Were trach conto	inam		YES		نعم				
1	.00.	Were trash conta	mers not overnov		NO	K	¥	ضة؟	ت القمامة غير فائ	2. هل كانت حاوياد	5b
+					N/A	<u>Ц</u>	لا ينطبق	105/6	issigāu	ان العَماد	5
2	6. \	Was the restroom	smelling clean &	₹ fresh	YES		نعم				- 1
-	(without any offen	sive odor)?	× 110311 1	10	X	X	سه (بدون اي	لحمام نظيفه ومنعا الحمام)؟	ر. هل كانت رائحة ا ان تكسقه ا	26 2
+-				N	N/A		لا ينطبق	(106) á	D Sa 25	ر انحة كريهة في ا <u>() لو حد زا</u>	1
2	7. \	Nere all the facilit	ies inside the res	stroom in Y	/ES	X	نعم	ام تعمل بشكل	تجهيزات في الحه	ر مل كانت جميع ال	27
2	ç	good working con-	dition?		10	П	¥		.	جيّد؟	
	ı	equire comment v	when marked 'No	o' ''	10	<u>니</u>	3	ć	ا يرجى التوضيح	كانّت الإجابة "لا"	2 إذا
4_				N	I/A	\Box .	لا ينطبق	_			
2	8. V	Vas the Mosque p	oremisos claan?	Υ	'ES		نعم	(6)?	قاعة المسحد نظيه	2. هل كان مبنى أو	-
-	r	equire comment v	vhen marked 'No)' N	10	П	Y	۱) وضيح	ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	ے. میں کان مبنی ہو اذا کانت الاحاد	- 1
	_				_		-				2
-l				N	I/A	الكا	لا ينطبؤ				-
om	men	nts:								ق/ الملاحظات:	التعليو
			CE USE ONLY					، فقط	لاستخدام المكتب		
%	A	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation	on:				· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	:,	التقييم
				Approach	1				نحو المحطة	الاقتراب من/ التقدم	
				Greetings	s and	Initia	al Check	ks		الترحيب والتشبيكات	
				Appearan						مظهر وسلوك الموذ	_ {
	\top			Service							-
	1				00 ') <i>1</i>			N.	الخدمة	5
	\		i	Olegi III 16	22 - 1	≺es ιι	oom an	d Mosque	، و المسجد	النظافة - الحمامات	1

4

TOTAL

leceipt	ال	آ إيص	
ю 4575457 c			لا امارات
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	:Time رقم اللوجة	E الوقت:	marat
Station: 68 US	Mileage الحطة: (Optional)		(اختياري)
المنتج Produc	t	درهم AED	فلس Fils
Super	ممتاز	0	
☐ Special	خصوصي	1	
Diesel	ديزل		
☐ Kerosene	كيروسين		
Lubricants	زيوت		
☐ Other	أخرى		
	الإجمالي	(7)	
Total amount in words AED	fisty a	لغ بالحروف لل	إجمالي المبددهم:
Thank you for visiting Em Please drive safely.	iarat.	كم "امارات". .ة بحر	شكراً لزيارة برجى القياد
Staff Name:			اسم الموظف
Reg. No. Supply Receipt is not valid without Receipt is not valid without	Staff Signature t station stamp on the t completing full deta	reverse side.	التوقيع: bove.

SERIAL NO. 6 2 5 4

, ·		