

SERIAL NO.			
6	2	6	2

PROJECT : ELARA (Car Wash- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Car Wash

Pan Arab Research Center

☒ إمارات Emarat / ☐ إيكو/إنوك Eppco / Enoc / ☐ أدنوك Adnoc

SHOPPER CODE		DATA ENTRY		EDITING		CSA		SR. #	
20		Basim		3404		Basim		3404	
Name		Number		Name		Number			
Gender		Height		Built		Spectacles		Ethnic Groups	
M	F	T	M	S	T	M	F	Yes	No
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
EMIRATE		Western Region		Abu Dhabi		Dubai		Sharjah	
		☐		☐		☒		☐	
Umm Al Quwain		Ajman		Ras Al Khaimah		Fujairah			
☐		☐		☐		☐		☐	
SITE ID		Month		Date		Amount (Dhs)		# of vehicles	
5665		03		23		25		02	
# of staff		Time In		Time out					
01		21:43		21:55					
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	
☐		☐		☐		☐		☐	
Wednesday		Thursday		Friday					
☐		☐		☒					

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقتراب والنظافة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
1.	Was there proper sign to the Car Wash bay?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل كانت هناك لافتة واضحة للدلالة على منطقة غسل السيارات؟
4	2. Was the Car Wash area clean and tidy? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل كانت منطقة غسل السيارات نظيفة ومرتبطة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	3. Was there any delay in approaching customers? require comment when marked 'Yes'	YES ☐ نعم NO ☒ لا	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح
5	4. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟
5	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....?		إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟
5	5a. Did the attendant check whether your car has a sunroof?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل تحقق الموظف فيما إذا كانت سيارتك مزودة بفتحة سقف
5	5b. Did the attendant politely declined automatic car wash if it has a sunroof?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل عرض الموظف إجراء الغسيل الآلي للسيارة في حال كان لديها فتحة في السقف؟
6	6. Did the attendant inform you about the price of car wash?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل أطلعك الموظف حول سعر غسل السيارات؟
4	7. Did the attendant inspect your car for any scratches, damages or dents and inform you?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو أضرار أو ثقوب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
5	8. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة؟	8. Did he guide your vehicle for positioning at the stopper?	5
		YES ☒ نعم NO ☐ لا	
6	9. هل قام الموظف بشكرك لدى مغادرتك؟	9. Did the staff thank you as you were leaving?	6
		YES ☒ نعم NO ☐ لا	

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر وسلوك الموظفين:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	10. هل كان لباس الموظف أنيقاً ومرتباً؟	10. Was the uniform of the attendant neat and tidy?	3
		YES ☒ نعم NO ☐ لا	
3	11. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	11. Was the attendant wearing visible nametag?	3
		YES ☒ نعم NO ☐ لا	
3	12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	12. Was he able to communicate with customer?	3
		YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
5	13. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	13. Was staff courteous / friendly?	5
		YES ☒ نعم NO ☐ لا	

4. SERVICE

4. الخدمة:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
4	14. بعد الانتهاء من غسيل السيارة، هل قام الموظف بتوجيهك الى مكان مسح وتنشيف السيارة؟	14. After car wash, did he guide you to the vacuum bay?	4
		YES ☒ نعم NO ☐ لا	
3	15. هل نصحك الموظف بأن تنتبه لأغراضك وممتلكاتك الشخصية القيمة في حال وجودها؟	15. Did any attendant advise you to take care of your personal belongings/valuables if any?	3
		YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	
4	16. هل قدم لك أي موظف كرسيًا للجلوس عليه؟	16. Did any attendant offer you seating?	4
		YES ☒ نعم NO ☐ لا	
5	17. هل قام الموظفون بمسح وتنشيف سيارتك بحيث كنت راضياً عما قاموا به؟	17. Did attendants wipe your car dry to your satisfaction?	5
		YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
5	18. هل قام الموظفون بتنظيف كافة الزجاج والمرايا من الداخل والخارج بحيث كنت راضياً عما قاموا به؟	18. Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your satisfaction?	5
		YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
3	19. هل عرض الموظف لأن يقوم بتفريغ وتنظيف منفضة السجائر؟	19. Did the attendant offer to empty the ashtray and clean it?	3
		YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	
4	20. هل تم التنظيف الداخلي للسيارة وتنظيف لوحة الأجهزة الأمامية بشكل مرضي تماماً لك؟	20. Was the interior vacuuming and cleaning of fascia (dashboard) done to your total satisfaction?	4
		YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
4	21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام اسفنجة؟	21. Did they clean all the tyres with sponge?	4
		YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
1	22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختياريًا؟	22. Were you offered a receipt voluntarily?	1
		YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	23a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	23a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?
	23b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> ؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	23b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?
	23c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	23c. 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)
3	24a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	24a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'
	24b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	24b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'
	24c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	24c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'
	24d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	24d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'
	24e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	24e. Were toilets and urinals clean?
2	25a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	25a. Were doors clean? require comment when marked 'No'
	25b. هل كانت الحيطان نظيفة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	25b. Were walls clean?
	25c. هل كان السقف نظيف؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	25c. Were ceiling clean?
	25d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	25d. Were vents clean?
	25e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	25e. Were floors clean? require comment when marked 'No'
	25f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	25f. Were baseboards clean?

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	25g. Were grout clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	25g. هل كان البلاط نظيف؟
2	26a. Were trash containers clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	26a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟
	26b. Were trash containers not overflowing?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	26b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟
2	27. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	27. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟
2	28. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	28. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
2	29. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	29. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ 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:
			Approach and Cleanliness	1 الاقتراب والنظافة
			Greetings and Initial Checks	2 الترحيب والتشيكات الأولية
			Appearance and Behavior of Staff	3 مظهر وسلوك الموظفين
			Service	4 الخدمة
			Cleanliness - Restroom and Mosque	5 النظافة - الحمامات والمسجد
			TOTAL	المجموع

SERIAL NO.			
6	2	6	2

Auto Car Wash

Job Card/Invoice

طلب خدمة / فاتورة

الغسيل الآلي للمركبات

Station Name: اسم المحطة: 566

Station Tel: هاتف المحطة:

Customer Name: اسم العميل:

Customer Tel: هاتف العميل:

Vehicle Make & Model: صنع ونوع المركبة:

Plate No. 70379 Mileage: كيلومتر:

Sr. No. 26919

Date: 23/3/12

Time In:

Time Out:

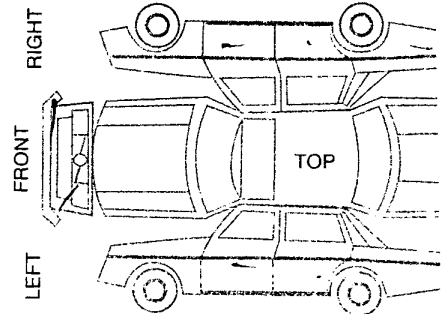
☒ Shampoo Wash

☒ Drying

☒ Waxing

☒ Interior Vacuum Cleaning

Circle damages and scratches



If no damages or scratches tick box ☐

Amount:

AED 25

Remarks:

Auto Car Wash Operator Signature توقيع الموظف المختص

Customer Signature

Please see reverse for terms & conditions. يرجى النظر في الخلف للقواعد والشروط.

Ref. N

