

Handwritten signature or mark at the top of the page.

| SERIAL NO. |   |   |   |
|------------|---|---|---|
| 6          | 2 | 9 | 7 |

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

امارات Emarat /  ايكو/انوك Eppco / Enoc /  ادنوك Adnoc

| SHOPPER CODE | DATA ENTRY |        | EDITING |        | CSA    |        | SR. # |
|--------------|------------|--------|---------|--------|--------|--------|-------|
| 16           | Name       | Number | Name    | Number | Name   | Number |       |
|              | Baqir      | 3404   | Baqir   | 3404   | Anjelo |        |       |

| 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:                  |
| <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| EMIRATE | Western Region           | Abu Dhabi                | Dubai                    | Sharjah                  | Al Ain                   | Umm Al Quwain            | Ajman                    | Ras Al Khaimah           | Fujairah                            |
|---------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
|         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

| SITE ID | Month | Date | Amount (Dhs) | # of staff | Time In | Time out |
|---------|-------|------|--------------|------------|---------|----------|
| 0508    | 03    | 31   | 16.50        | 04         | 17:33   | 17:45    |

| 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                   |
|---------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

1. INTERIOR

1. جاذبية 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | نعم               | هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والباب ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟   |
|        |  | NO  | <input type="checkbox"/>            | لا                |  |
|        | 2a. Were doors and windows free of fingerprints?   | YES | <input checked="" type="checkbox"/> | نعم               | هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟   |
|        |  | NO  | <input type="checkbox"/>            | لا                |  |
| 3      | 2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?   | YES | <input checked="" type="checkbox"/> | نعم               | هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من اللطخ، البقع والخطوط؟  |
|        |  | NO  | <input type="checkbox"/>            | لا                |  |
|        | 2c. Were doors and windows clean without a hazy film (condensation due to climate or temperature may be present)   | YES | <input checked="" type="checkbox"/> | نعم               | هل كانت الأبواب والنوافذ نظيفة بدون تكاثف البخار عليها (تكاثف ضبابي بسبب الطقس أو الحرارة)   |
|        |  | NO  | <input type="checkbox"/>            | لا                |  |
|        | 3a. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board faded?  | YES | <input type="checkbox"/>            | نعم               | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو غير واضحة، باهتة وقديمة؟  |
|        |  | NO  | <input checked="" type="checkbox"/> | لا                |  |
| 2      | 3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes'  | YES | <input type="checkbox"/>            | نعم               | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو فيها بعض التشققات؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح  |
|        |  | NO  | <input checked="" type="checkbox"/> | لا                |  |
|        | 3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?  | YES | <input type="checkbox"/>            | نعم               | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو ملطخة؟  |
|        |  | NO  | <input checked="" type="checkbox"/> | لا                |  |
|        | 4a. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers clean? require comment when marked 'No'  | YES | <input checked="" type="checkbox"/> | نعم               | هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  |
|        |  | NO  | <input type="checkbox"/>            | 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) | YES | <input checked="" type="checkbox"/> | نعم               | هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) مرتبة أي غير مكدسة (لا يجب أن تكون المنتجات والمواد متراكمة، كما أنه لا يجب أن يكون هناك كمية زائدة منها). |
|        |  | NO  | <input type="checkbox"/>            | لا                |  |

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية  | النقاط |
|--------|--|--|--------|
| 5      | 5. Was there any smell of rotten stuff?  | هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا 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؟<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا 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<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ..)<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا 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<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا 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 الجور الماطر؟<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق   | 2      |
| 3      | 13. Were trash / Grease containers clean and dumpster Lids closed?   | هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون نظيفة وأغطية سلات القمامة مغلقة؟<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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؟<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                 | 6      |
| 3      | 15. Did they request customers to quit smoking?               | هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 3      |
| 6      | 16. Did he thank you as you were leaving?                     | هل قام الموظف/الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                    | 6      |

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

| النقاط | المجالات الأساسية                                       | Critical Areas  | Scores |
|--------|---|---|--------|
| 5      | 17. هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ بكامل أناقتهم؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 5      |
| 4      | 18. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟         | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 4      |
| 3      | 19. هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 3      |
| 5      | 20. هل كان الموظف لبقين وودودين/لطفاء؟                  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 5      |

4. SERVICE

4. الخدمة:

| النقاط | المجالات الأساسية   | Critical Areas   | Scores |
|--------|---|--|--------|
| 3      | 21. هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3      |
| 6      | 22. هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 6      |
| 4      | 23. هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟                              | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 4      |
| 5      | 24. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 5      |
| 6      | 25. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختياريًا؟   | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا  | 6      |
| 5      | 26. هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 5      |

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| % | النقاط المسجلة<br>ACTUAL SCORE | الحد الأعلى للنقاط<br>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                   |

WELCOME TO BPOC/ENDC  
 (PPOD: 508) THE OTHER  
 e1:09-270136

| SERIAL NO. |   |   |   |
|------------|---|---|---|
| 6          | 2 | 9 | 7 |

| Product            | Qty | Value (AED) |
|--------------------|-----|-------------|
| Small tower of 10g | 1   | 6.00        |
| Spicy Puff Pastry  | 1   | 1.50        |
| Small tower of 10g | 1   | 1.50        |
| Total AED          |     | 9.00        |
| Cash               |     | 20.00       |
| Payment Total      | AED | 29.00       |
| Change             | AED | 11.50       |

Date: 01/01/2020 2:17:40 PM THE ANGELS  
 Shop No: 508 Receipt No: 434237  
 Ref No: 508

300ENCO10021  
 THANK YOU  
 PLEASE COME AGAIN

