

Dubai (Mina Rashid)

ST #: 6730

| SERIAL NO. |   |   |   |
|------------|---|---|---|
| 6          | 3 | 0 | 0 |

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

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

| SHOPPER CODE |  | DATA ENTRY |        | EDITING |        | CSA                 |        | SR. # |
|--------------|--|------------|--------|---------|--------|---------------------|--------|-------|
| 162          |  | Name       | Number | Name    | Number | Name                | Number |       |
|              |  | Sara       | 9001   | Sara    | 9001   | cant read the name. |        |       |

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

| SITE ID |   | Month |   | Date |   | Amount (Dhs) |   | # of staff |    | Time In |   | Time out |       |
|---------|---|-------|---|------|---|--------------|---|------------|----|---------|---|----------|-------|
| 6       | 7 | 3     | 0 | 0    | 6 | 1            | 6 | 27         | 50 | 0       | 2 | 21:00    | 21:13 |

| 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 type="checkbox"/> | <input checked="" 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<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 2      |
| 3      | 2a. Were doors and windows free of fingerprints?                                                                                                             | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 2a     |
|        | 2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?                                                                                               | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 2b     |
|        | 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<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 2c     |
| 2      | 3a. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board faded?                                                                                | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 3a     |
|        | 3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes'                                              | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 3b     |
|        | 3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?                                                                              | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 3c     |
| 5      | 4a. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers clean? require comment when marked 'No'                                                  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 4a     |
|        | 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<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 4b     |

| Scores | Critical Areas                                                                                                                                                     | المجالات الأساسية                                                                                                   | النقاط                                                                                                                                                                 |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5      | 5. Was there any smell of rotten stuff?                                                                                                                            | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 8. هل كان تاريخ الإنتهاء 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 11. هل كانت مساحات الأرضيات بحالة جيدة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                                                             |
| 2      | 12. Were lights turned on at dusk or sunset and during bad weather?                                                                                                | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 14. هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟ |
| 3      | 15. Did they request customers to quit smoking?               | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | 15. هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟          |
| 6      | 16. Did he thank you as you were leaving?                     | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 16. هل قام الموظف/ الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟   |

### 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؟ <i>cant read the name</i> | 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؟<br>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؟<br>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 type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 4      |
| 5      | 24. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟<br>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 اختيارياً؟                                                                               | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                          | 6      |
| 5      | 26. هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟<br>قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" 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                   |

| SERIAL NO. |   |   |     |
|------------|---|---|-----|
|            | 6 | 3 | 0 0 |

WELCOME TO  
EMARAT  
NINA RASHID  
TEL NO.04-3453292

| Descr.           | qty | amount |
|------------------|-----|--------|
| PEPSI DIET PET S | 1   | 2.50   |
| KWASEL AED25 E-P | 1   | 25.00  |

|           |       |
|-----------|-------|
| Sub Total | 27.50 |
| Tax       | 0.00  |

TOTAL 27.50

CASH (in) 27.50

Change (in) -0.00

THANK YOU COME AGAIN  
REGD 0001 CONG 011 18A 01 18A 01 18A 01  
06/16/12 21:13:19 83% 68%

