

SERIAL NO.			
6	3	8	6

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. #
12		Basma		3404		Basma		3404
Name		Number		Name		Number		
Gender		Height		Built		Spectacles		Beard
M	F	T	M	S	T	M	F	Yes
<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"/>
Ethnic Groups		Mustache		Indian		Pakistani		Filipino
Expats		Arabs		Others:				
EMIRATE		Western Region		Abu Dhabi		Dubai		Sharjah
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Umm Al Quwain		Ajman		Ras Al Khaimah		Fujairah		
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
SITE ID		Month		Date		Amount (Dhs)		# of vehicles
1203		03		31		40		02
# of staff		Time In		Time out				
04		11:38		11:50				
TIME OF VISIT		07:00-10:00		10:01-13:00		13:01-17:00		17:01-20:00
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
DAY OF VISIT		Saturday		Sunday		Monday		Tuesday
<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Wednesday		Thursday		Friday				
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقترب والنظافة:

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

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3.	Was there any delay in approaching customers? require comment when marked 'Yes'	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	5
YES <input type="checkbox"/>	نعم		
NO <input checked="" type="checkbox"/>	لا		
4.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟	5
YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم		
NO <input type="checkbox"/>	لا		
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?	هل تحقق الموظف فيما إذا كانت سيارتك مزودة بفتحة سقف	5
YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم		
NO <input type="checkbox"/>	لا		
N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
5b.	Did the attendant politely declined automatic car wash if it has a sunroof?	هل عرض الموظف إجراء الغسيل الآلي للسيارة في حال كان لديها فتحة في السقف؟	5
YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم		
NO <input type="checkbox"/>	لا		
N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
6.	Did the attendant inform you about the price of car wash?	هل أطلعك الموظف حول سعر غسل السيارات؟	6
YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم		
NO <input type="checkbox"/>	لا		
7.	Did the attendant inspect your car for any scratches, damages or dents and inform you?	هل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو أضرار أو تقوُب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟	4
YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم		
NO <input type="checkbox"/>	لا		

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

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر وسلوك الموظفين:

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

4. SERVICE

4. الخدمة:

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

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> ؟	23a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
	23b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> ؟	23b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
	23c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (paper towels are not required where fully operational hand dryers exist)	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)	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
3	24a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	24a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
	24b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	24b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
	24c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	24c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
	24d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	24d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
	24e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	24e. Were toilets and urinals clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
2	25a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	25a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
	25b. هل كانت الحيطان نظيفة؟	25b. Were walls clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
	25c. هل كان السقف نظيف؟	25c. Were ceiling clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
	25d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	25d. Were vents clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
	25e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	25e. Were floors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
	25f. هل كانت أضرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	25f. Were baseboards clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	25g. Were grout clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	25g. هل كان البلاط نظيف؟
2	26a. Were trash containers clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	26a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟
2	26b. Were trash containers not overflowing?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	26b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟
2	27. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> 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	3	8	6



فاتورة نقداً
CASH MEMO



Manual Carwash

No. 2615747

Name : _____ Vehicle Type : TOYOTA
Contact : _____ Vehicle # : 5903H
Date : 31/3/12 Time : _____

Type of Vehicle	Type of Wash	PLU	Amount
Saloon	Top Wash		
	Full Wash ✓		10
4 x 4 1 Ton	Top Wash		
	Full Wash		
3 Tons	Top Wash		
	Full Wash		
Other Services			
			10

Thank you for visiting ENOC / EPPCO

- Any electrical or mechanical defects after servicing are at customer's risk.
- Company is not responsible for any valuable stuff inside the vehicle.
- Vehicles serviced at site will be parked and driven by ENOC/EPPCO staff at customer's risk.

شكراً لزيارتكم محطة اينوك و ايبكو

- الشركة غير مسؤولة عن أية أعطال كهربائية أو ميكانيكية بعد الخدمة.
- الشركة غير مسؤولة عن فقدان أية متعلقات ثمينة داخل السيارة.
- قيادة السيارة وإيقافها على مسؤولية الزبون.

Customer Care 800 3662

خدمة العملاء

Customer's Signature

Service Supervisor

