

SERIAL NO.			
6	4	1	6

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

☒ إمارات Emarat / ☐ إبكو/Enoc / ☐ ادنوك Adnoc

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #				
33		Baru		3404		Baru		3404		No vehicle								
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 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
SITE ID		Month		Date		Amount (Dhs)		# of vehicles		# of staff		Time In		Time out				
12		70		03		31		50		04		02 9:32		09:45				
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						
<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Saturday			Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday
										<input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
1	Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run	هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصرها فقط في الجولة/المرّة الأولى	1
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق		
2	Were lights working and in good condition at the approach?	هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟	2
	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق		
2	Were the lights working and in good condition at the forecourt area?	هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبئة الوقود؟	2
	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق		
4	Was filling area / forecourt clean and tidy?	هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبّة؟	4
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق		
2	Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?	هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟	2
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق		

2. GREETINGS

2. التحيّة/ الترحيب:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	Was there any delay in approaching customers at the fuel pump	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟	5
	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق		
5	Did the staff approach the driver side of the vehicle?	هل اقتراب الموظف من المركبة من جهة السائق؟	5
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا		

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
5	8. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (باسلوب مفرح) ؟	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	5
	إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.... _____	
4	9. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟	9. Did they request customers to quit smoking? YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق	4
5	10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟	10. Did the staff thank you as you were leaving? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	5

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر وسلوك الموظفين:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
5	11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً ومرتباً/أنيقاً؟	11. Was the filling staff presentable and well groomed? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	5
4	12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	12. Was he able to communicate with customer? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	4
5	13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	13. Was the attendant wearing visible nametag? YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا	5
6	14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	14. Was staff courteous / friendly? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	6

4. SERVICE

4. الخدمة:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
2	15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟	15. Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)? YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق	2
6	16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر ذلك على مسامعك؟	16. Did he confirm and repeat amount and type of fuel? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	6
6	17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - Dhs؟	17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	6
5	18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي)؟	18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back) YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا	5
5	19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟	19. Were you charged the correct amount? YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	5
6	20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟	20. Were you given correct change? YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق	6

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
21. هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك أي عرض قائم/فعال) إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	21. Did he provide information about any promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require comment when marked 'Yes'	

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	22a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?	3
22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	22b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?	
22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	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)	
23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	23a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	3
23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	23b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	
23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	23c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	
23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	23d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	
23e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	23e. Were toilets and urinals clean?	
24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	2
24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24b. Were walls clean?	
24c. هل كان السقف نظيف؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24c. Were ceiling clean?	
24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24d. Were vents clean?	

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
24e. 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	24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
24f. Were baseboards clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24f. هل كانت أزرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	
24g. Were grout clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24g. هل كان البلاط نظيف؟	
25a. Were trash containers clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	2
25b. Were trash containers not overflowing?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	25b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟	2
26. 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	26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	2
27. 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	27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
28. 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	28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	التقييم:
			Approach	1 الإقتراب من/ التقدم نحو المحطة
			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 4 1 6

Receipt

No. 460571

Date: 31/03/12 التاريخ:

Plate No. 14213 رقم اللوحة: Time: الوقت: امارات Emarat

Station: 1270 المحطة: Mileage: (Optional) كيلومتر: (اختياري)

المنتج Product	درهم AED	فلس Fils
<input type="checkbox"/> Super ممتاز		
<input checked="" type="checkbox"/> Special ✓ خصوصي	50/-	
<input type="checkbox"/> Diesel ديزل		
<input type="checkbox"/> Kerosene كيروسين		
<input type="checkbox"/> Lubricants زيوت		
<input type="checkbox"/> Other أخرى		
الإجمالي Total	50/-	

Total amount in words إجمالي المبلغ بالحروف

AED 50/- درهم: 50/-

Thank you for visiting Emarat. شكرًا لزيارتكم "امارات".
Please drive safely. يرجى القيادة بحذر.

Staff Name: Sped for 16021 اسم الموظف:

Reg. No. 16021 Staff Signature: التوقيع:

* Receipt is not valid without station stamp on the reverse side.
* Receipt is not valid without completing full details as indicated above.

