SERIAL NO. 6 4 5 9

1

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Cente

	dillo
ter	4

Eppco / Enoc / 🔯 ایکورانوک Eppco / Enoc / كا Adnoc

SHOPPER CODE DATA ENTRY			T	EDITING			CSA				
SHOFFLIX	JOBE	Name	271111	Number	Name	Nui	nber	Name		Number	_
34	+	13	asy	3404	F 13 cs	w 36	104	Nah	ex bods	Q	
Gender		ight	Built	Spectacles Yes No	Beard Yes No	Mustache Yes No Ir	dian E	Pakistani Filir	Ethnic Gro pino Expat. Aral		
		」 3 図	T M F	Yes No Y			X			[]
EMIRATE		stern	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Air		Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
]			図						
SIT	EID	T	Month	Date	Am	ount (Dhs)	# of	vehicles	# of staff	Time In	Time out
65	0	0	0 0	101		55	C		0 2	10:19	10:30
	7:00-	10:01	13:01- 1	7:01- 20:01-	$\overline{}$	Saturday	Sunday	Monday	Tuesday Wed	Inesday Thurs	day Friday
	10:00	13:00	1	20:00 24:00	DAY OF VISIT		X				

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

Sco	ores	Critical Areas			المجالات الأساسية	اط	النق
	1.	Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصر ها فقط في الجولة/المرّة الأولى	.1	
2	2.	Were lights working and in good condition at the approach?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟	.2	2
2	3.	Were the lights working and in good condition at the forecourt area?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبنة الوقود؟	.3	2
4	4.	Was filling area / forecourt clean and tidy?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبة؟	.4	4
2	5.	Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟	.5	2

2. GREETINGS

2. التحية/ الترحيب:

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	اط	النق
5	6.	Was there any delay in approaching customers at the fuel pump	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟	.6	5
5	7.	Did the staff approach the driver side of the vehicle?	YES NO	図	نعم لا	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السانق؟	.7	5

+

			2				+		
	Sco	res		Critical Areas				المجالات الأساسية	لنقاط
	8	8.	Were you (pleasant	greeted in a friendly manner feeling)?	YE		• ,	·	_
	5	If no	o, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc		al -		<u> </u>	ذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ؟	5
	4 9	€.	Did they re smoking?	equest customers to quit	YE NO		عم (د نطيق	 9. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟ 	4
	5 1	0.	Did the sta leaving?	ff thank you as you were	YE: NO N/A			10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟	5
;	3.	Al	PPEARAN	CE AND BEHAVIOR OF STA	FF			3. مظهر وسلوك الموظفين:	
S	core	es		Critical Areas				ط المجالات الأساسية	النقا
5	1	1. (Was the fill groomed?	ing staff presentable and well	YES	s 🗵	لعم لا	11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقا	5
4	12		Was he abl customer?	e to communicate with	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	and all the first that the second	4
5	13		Was the att nametag?	endant wearing visible	YES		<u>. بن</u> نعم لا	13. هن کان الموطف پرندي بنده پندهر کیه	5
6	14	4. V	Was staff co	ourteous / friendly?	YES		نعم لا	1/1 مل كان الموظفون و دو دين/ لطفاء؟	6
4	•		SERVICE					4. الخدمة:	LJ
Sc	ores	s		Critical Areas				ناط المجالات الأساسية	النة
2	15.	. Di Ri	id he follow ahal (Fuel (the instructions on the Card)?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟	2
6	16.		id he confir pe of fuel?	m and repeat amount and	YES NO		ر نعم لا	16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر ذلك على مسامعك؟	6
6	17.		id he fuel as Ohs?	s per customer's instructions			نعم لا	17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - در هم ؟	6
5	18.			o clean windscreen ront & back)	YES	=	- نعم لا	الم عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي) ؟	5
5	19.	W	ere you cha	arged the correct amount?	YES		- نعم لا	ef	5
6	20.	W	ere you give	en correct change?	YES NO		نعم	20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل	6

2

N/A

صحيح؟

+

		3		+		نقاط المجالات الأساسية	ī
Sc	ores	Critical Areas				21. هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض	٦
	21	Did he provide information about any	YES		ثعم	اللزويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك	
		promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require comment when marked 'Yes'	МО		¥	أي عرض قائم/فعال) إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	
			N/A	図	لا ينطبق		

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

				المجالات الأساسية	النق
Critical Areas					
Were they adequately stocked with all	io [원 그 	نعم لا لا ينطب	22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	
Were they adequately stocked with all pocessary supplies such as toilet tissue?	ES S	Z] 		22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت	3
Were they adequately stocked with all necessary supplies such as paper towels? (paper towels are not required where fully	YES I		نعم لا لا ينطبق	.22cهل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية؟</u> (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الألية)	
. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES . NO N/A		نعم لا لا ينطيق	23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	
o. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES NO		نعم لا لا ينطبة	23t. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		<u>ب بر</u> نعم لا ينطبؤ لا ينطبؤ	23. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	3
	YES NO N/A		<u>بعم</u> لا لا ينطبق	23. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	d
e. Were toilets and urinals clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	23. هل كانت أمكنة النبول نظيفة؟	
a. Were doors clean?require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا إينطبو	24. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	la 2
lb. Were walls clean?	YES		نعم <u> </u> لا [24. هل كانت الحيطان نظيفة؟	4b
4c. Were ceiling clean?	NO		<u> </u>	2. هل كان السقف نظيف؟	4c
4d. Were vents clean?	NO	S K	نعم [لا [22. هل كانت المنافذ نظيفة؟	ld
1	c. Were ceiling clean?	b. Were walls clean? NO N/A YES c. Were ceiling clean? NO N/A YES	b. Were walls clean? NO N/A YES Ic. Were ceiling clean? NO VA YES Id. Were vents clean? NO NO NO NO NO NO NO NO NO N	b. Were walls clean? NO	b. Were walls clean? NO

3

forecourt.doc

Scores **Critical Areas** المجالات الأساسية 24e. Were floors clean? YES 🛭 24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ require comment when marked 'No' أذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح ио □ لا ينطبو ال N/A YES 🖾 24f. Were baseboards clean? NO 24f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟ N/A لا بنطبة YES 🛛 24g. Were grout clean? NO 24g. هل كان البلاط نظيف؟ لا ينطبق □ N/A YES X 25a. Were trash containers clean? NO 25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ لا ينطبق ☐ N/A 2 2 YES 🛛 25b. Were trash containers not overflowing? NO 25b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟ N/A لا ينطبق 🔲 YES 🛛 26. Was the restroom smelling clean & fresh 26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟ NO ¥ (without any offensive odor)? لا ينطبق ∐ N/A 27. Were all the facilities inside the restroom in 27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل YES 🛛 good working condition? 2 require comment when marked 'No' NO 2 إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح ¥ الاينطبق □ N/A YES \square 28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ 28. Was the Mosque premises clean? 2 require comment when marked 'No' إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح NO ¥ لا ينطبق \ N/A \ Comments: التعليق/ الملاحظات: FOR OFFICE USE ONLY لاستخدام المكتب فقط النقاط المسجلة الحد الأعلى للنقاط % Evaluation: التقييم: **ACTUAL SCORE** MAXIMUM Approach الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة الترحيب والتشييكات الأولية Greetings and Initial Checks Appearance and Behavior of Staff مظهر وسلوك الموظفين Service Cleanliness - Restroom and Mosque النظافة - الحمامات والمسجد

+

4

TOTAL

+

SERIAL NO.								
	6	4	5	9				

Receipt No. 1287412 Da	لل (ate: 1]4 1 إلى Time: أفع اللوح	إيم إلناريخ: الناريخ: الوقية [0]	ülylol marat
Station: 6 500	Mileage الحطة: (Optional)		کیلومتر: . (اختیاري)
المنتج Product		درهم AED	فلس Fils
Super	ممتاز		Contract of the Contract of th
☐ Special	خصوصي	1-5	
Diesel	ديزل	€.3	
☐ Kerosene	كيروسين		
Lubricants	زيوت		
☐ Other	أخرى		
	الإجمالي [Tota	65	
Total amount in words		لمغ بالحروف	إجمالي الم
Thank you for visiting Ema Please drive safely. Staff Name:	Staff Signature	D 125	شكراً لزيارة يرجى القياه اسم الموظة النوقيع:
* Receipt is not valid without * Receipt is not valid without	station stamp on the completing full deta	e reverse side: lis as indicated a	bove.

