

SERIAL NO.

6 4 5 9

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

☒ إمارات Emarat / ☐ Eppco / Enoc / ☒ Adnok

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #			
		Name	Number	Name	Number	Name	Number										
34		Basy	3404	Rash	3404	Na	Na	Na	Na	Na	Na	Na					
Gender	Height	Built	Spectacles	Beard	Mustache	Ethnic Groups											
M	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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
SITE ID		Month	Date	Amount (Dhs)	# of vehicles	# of staff	Time In	Time out									
6500		04	01	65	04	02	10:19	10:30									
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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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"/>				

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقديم 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	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصرها فقط في الجولة/ المرة الأولى
2.	Were lights working and in good condition at the approach?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق	هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟
2.	Were the lights working and in good condition at the forecourt area?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق	هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبئة الوقود؟
4.	Was filling area / forecourt clean and tidy?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبطة؟
2.	Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟

2. GREETINGS

2. التحية/ الترحيب:

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

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc....	هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟ إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟	5
4	9. Did they request customers to quit smoking?	هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟	4
5	10. Did the staff thank you as you were leaving?	هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟	5

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر وسلوك الموظفين:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	11. Was the filling staff presentable and well groomed?	هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً ومرتباً/أنيقاً؟	5
4	12. Was he able to communicate with customer?	هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	4
5	13. Was the attendant wearing visible nametag?	هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	5
6	14. Was staff courteous / friendly?	هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	6

4. SERVICE

4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
2	15. Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)?	هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود)؟	2
6	16. Did he confirm and repeat amount and type of fuel?	هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟	6
6	17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs?	هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم؟	6
5	18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back)	هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي)؟	5
5	19. Were you charged the correct amount?	هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟	5
6	20. Were you given correct change?	هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟	6

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 ازرار 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؟
2	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

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	التقييم:
			Approach	1 الاقتراب 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	5	9

Receipt

No. 1287412 Date: 11/4/12 التاريخ: 11/4/12
Plate No. 86287 رقم اللوحة: 86287 Time: 10:30 الوقت: 10:30
Station: 6200 المحطة: 6200 Mileage: (Optional) كيلومتر: (اختياري)

المنتج Product	درهم AED	فلس Fils
<input type="checkbox"/> Super ممتاز		
<input checked="" type="checkbox"/> Special خصوصي	65	
<input type="checkbox"/> Diesel ديزل		
<input type="checkbox"/> Kerosene كيروسين		
<input type="checkbox"/> Lubricants زيوت		
<input type="checkbox"/> Other أخرى		
الإجمالي Total	65	

Total amount in words إجمالي المبلغ بالحروف
AED درهم:

Thank you for visiting Emarat. شكراً لزيارتكم "إمارات".
Please drive safely. يرجى القيادة بحذر.

Staff Name: اسم الموظف:

Reg. No. 16601 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.

