

| SERIAL NO. |   |   |   |
|------------|---|---|---|
| 6          | 6 | 4 | 5 |

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

☐ Adnoc اندنوك / ☒ Eppco / إيكو / ☒ Emarat إمارات

| SHOPPER CODE                        |                          | DATA ENTRY               |                          | EDITING                             |                          | CSA                      |                          | SR. #                    |                          |                                     |                          |                          |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 14                                  |                          | Basu                     |                          | 3404 Basu                           |                          | 3404                     |                          | Control the line         |                          |                                     |                          |                          |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |
| 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"/> | <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 type="checkbox"/> |                          | <input checked="" type="checkbox"/> |                          | <input type="checkbox"/> |                          | <input type="checkbox"/> |
| SITE ID                             |                          | Month                    |                          | Date                                |                          | Amount (Dhs)             |                          | # of staff               |                          | Time In                             |                          | Time out                 |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |
| 0204                                |                          | 04                       |                          | 14                                  |                          | 25                       |                          | 02                       |                          | 16:04                               |                          | 16:16                    |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |
| 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 type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/> |                          | <input checked="" type="checkbox"/> |                          | <input type="checkbox"/> |                          | <input type="checkbox"/> |                          | Saturday                            |                          | Sunday                   |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |
|                                     |                          |                          |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          | <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"/> |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |

# 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"/> NO <input type="checkbox"/> | هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والبواب وممسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟   |
| 3      | 2a. Were doors and windows free of fingerprints?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟   |
| 3      | 2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من اللطخ، البقع والخطوط؟  |
| 2      | 2c. Were doors and windows clean without a hazy film (condensation due to climate or temperature may be present)   | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | هل كانت الأبواب والنوافذ نظيفة بدون تكاثف البخار عليها (تكاثف ضبابي بسبب الطقس أو الحرارة)   |
| 2      | 3a. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board faded?  | YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو غير واضحة، باهتة وقديمة؟  |
| 2      | 3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes'  | YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو بعض التشققات؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح   |
| 2      | 3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?  | YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو ملطخة؟  |
| 5      | 4a. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers clean? require comment when marked 'No'  | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  |
| 5      | 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"/> NO <input type="checkbox"/> | هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) مرتبة أي غير مكدسة (لا يجب أن تكون المنتجات والمواد متراكمة، كما أنه لا يجب أن يكون هناك كمية زائدة منها). |

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية  | النقاط |
|--------|--|--|--------|
| 5      | 5. Was there any smell of rotten stuff?  | هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق   | 5      |
| 3      | 6. Were there any flies visible in the store or in the eating area?  | هل كان هناك أي نوع من الحشرات الطائرة (الذباب) في المحل؟<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق  | 3      |
| 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' | 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<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 2      |
| 6      | 8. Was the expiry date mentioned on perishable food items (sandwiches, breads, cakes, salads etc...) within the validity period?                                   | هل كان تاريخ الإنتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ...) YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 6      |
| 2      | 9. Were tables and chairs well maintained and unbroken? require comment when marked 'No'   | هل كانت الطاولات والكراسي بحالة جيدة وغير مكسورة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق  | 2      |
| 2      | 10. Was the temperature reasonably comfortable? require comment when marked 'No'   | هل كانت درجة الحرارة مناسبة/ مريحة بشكل معقول؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا   | 2      |
| 2      | 11. Were door mats in good condition? require comment when marked 'No'   | هل كانت ماسحات الأرضيات بحالة جيدة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق  | 2      |
| 2      | 12. Were lights turned on at dusk or sunset and during bad weather?  | هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجو الماطر؟<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق   | 2      |
| 3      | 13. Were trash / Grease containers clean and dumpster Lids closed?   | هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون نظيفة وأغطية سلات القمامة مغلقة؟<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا   | 3      |

## 2. GREETINGS

### 2. التحيات/ الترحيبات:

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية   | النقاط |
|--------|---|---|--------|
| 6      | 14. Were you greeted with a smile when you entered the store? | هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                              | 6      |
| 3      | 15. Did they request customers to quit smoking?               | هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | 3      |
| 6      | 16. Did he thank you as you were leaving?                     | هل قام الموظف/ الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                | 6      |

### 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

### 3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

| Scores | Critical Areas                                    | المجالات الأساسية   | النقاط   |
|--------|---|---|--|
| 5      | 17. Was the staff presentable and well groomed?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 17. هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين / بكامل أناقتهم؟                     |
| 4      | 18. Was he / she able to communicate to customer? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 18. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟                              |
| 3      | 19. Was the staff wearing visible nametag?        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 19. هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟ <i>لاستكمال الاسم</i> |
| 5      | 20. Was staff courteous / friendly?               | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 20. هل كان الموظف لبقين وودودين / لطفاء؟                                     |

### 4. SERVICE

### 4. الخدمة:

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية  | النقاط   |
|--------|---|--|--|
| 3      | 21. Were the items and ingredients you ordered available for purchase? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 21. هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                |
| 6      | 22. Did the staff scan all the purchased items? require comment when marked 'No'                        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 22. هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                  |
| 4      | 23. Did the staff place food and nonfood item in a separate carry bags?                                 | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 23. هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟                                 |
| 5      | 24. Were you charged the correct amount? require comment when marked 'No'                               | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 24. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  |
| 6      | 25. Were you offered a receipt voluntarily?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 25. هل عرض عليك وصل استلام / فاتورة اختيارياً؟   |
| 5      | 26. Were you given the correct change? require comment when marked 'No'                                 | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 26. هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |

Comments:

التعليق / الملاحظات:

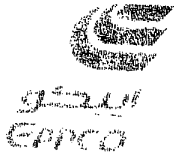
FOR OFFICE USE ONLY

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 | 6 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|



ENOC

**EPPCO 204**

Ajman Beach

WELCOME TO ENOC/EPPCO

Tel: 06-7427999

| Product         | Price | Qty | Value(AED) |
|-----------------|-------|-----|------------|
| Ets11EVoucher25 | 25.00 | 1   | 25.00      |

Total AED 25.00

|      |       |
|------|-------|
| Cash | 25.00 |
|------|-------|

|               |     |       |
|---------------|-----|-------|
| Payment Total | AED | 25.00 |
| Change        | AED | 0.00  |

Date: 14/04/2012 16:16 Cashier MELINDA  
 Site ID POS No Receipt No  
 Ref No 264 2 766165

Customer Care:  
 800-ENOC (800-3662)  
 Thank you.  
 Pls. Come Again.

5