

SERIAL NO.

6 7 6 9

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

 إمارات Emarat / إيكو/إنوك Eppco / Enoc / أدنوك Adnoc

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #													
24		Name		Number		Name		Number		Name		Number															
		Basim		3404		Basim		3404		No wave badge																	
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: <u>Nobally</u>									
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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													
3463		04		16		89		03		02		9:45		10:10													
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 type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقتراب والنظافة:

Scores	Critical Areas			المجالات الأساسية	النقاط
	1. Was there proper sign to the Lube changing bay?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	لا	هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟	1
		NO <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
3	2. Was the lube changing area clean and organized?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	لا	هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبطة؟	3
		NO <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
4	3. Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ?	YES <input type="checkbox"/>	لا	هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقوعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟	4
		NO <input checked="" type="checkbox"/>	لا ينطبق		
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
2	4. Were the waiting area and table clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	لا	هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟	2
		NO <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
2	5. Was the television in the waiting room working?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	لا	هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟	2
		NO <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
	6. Was the board displaying complimentary services neat and clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	لا	هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟	6
		NO <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

Scores	Critical Areas			المجالات الأساسية	النقاط
3	7. Was there any delay in approaching customers?	YES <input type="checkbox"/>	لا	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقدم الموظف نحو الزبائن؟	3
		NO <input checked="" type="checkbox"/>	لا ينطبق		
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	لا	هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح)؟	8
		NO <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
5	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....	إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟			5

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	9. Did he guide your vehicle for positioning at the stopper and asked you to switch the engine off?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	9. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟
5	10. When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different grades of oil, filters and their relative benefits?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائد كل منها؟
4	11. Did he offer the waiting area to you?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟
4	12. Did the staff thank you as you were leaving?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	13. Was the uniform of the attendant neat and tidy?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	13. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟
3	14. Was the attendant wearing visible nametag?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ لا يرتدي بطاقة
3	15. 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	15. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟
4	16. Was staff courteous / friendly?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	16. هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟

4. SERVICE

4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	17. Did attendant check whether you need top up or complete oil change?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	17. هل قام الموظف بالتحقق لمعرفة إن كانت السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت بالكامل؟
3	18. Did attendant check with you whether only oil is to be changed or oil with filter?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	18. هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد تغيير الزيت فقط أم الزيت والفلتر؟
3	19. Did he check using gauge the quantity required to be topped up and informed you?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	19. هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب إضافتها وأبلغك بذلك؟
3	20. Did the attendant check for oil leakages under your car from filter and drain bolt?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	20. هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة الزيت؟
3	21. Did the attendant drain the used oil completely from your car?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	21. هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل من سيارتك؟
2	22. Did he ask whether you want the engine to be flushed and did it if you agreed?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	22. هل سألك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام بذلك في حال موافقتك؟
3	23. Did the attendant fill the correct grade as you requested?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	23. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت الصحيحة التي طلبتها؟

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	24. Did he request you to start engine and leave it running for one and a half minutes?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	24. هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟
3	25. Did the attendant ensure that the carter bolt is tightened and there are no leaks?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	25. هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيداً في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟
	26. Did attendant carry out the following complimentary checks:		26. هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية:
	31a. Battery Water top up	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	31a. إضافة ماء للبطارية
	31b. Coolant Water top up	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	31b. إضافة ماء للمبرد/coolant
	31c. Auto Transmission Fluid top up	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	31c. إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)
	31d. Brake Fluid top up	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	31d. إضافة زيت الفرامل
	31e. Gear Oil top up	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	31e. إضافة زيت للجير/ التروس
	31f. Air filter cleaning	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	31f. تنظيف فلتر الهواء
	31g. Wiper Water top up	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	31g. إضافة ماء لمساحات الزجاج
	31h. Clean engine using air gun	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	31h. تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء
3	27. Were any of your questions related to lube change answered?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	27. هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟
3	28. Did the staff place the mileage sticker in the car ?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	28. هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟
4	29. Were you offered a receipt voluntarily?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	29. هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	30a. 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	30a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue ?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	30b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل ورق التواليت ؟
	30c. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as paper towels ? (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	30c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية ? (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)
3	31a. 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	31a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31b. 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	31b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31c. 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	31c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31d. 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	31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31e. Were toilets and urinals clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟
2	32a. 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	32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	32b. Were walls clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟
	32c. Were ceiling clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	32c. هل كان السقف نظيف؟
	32d. Were vents clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟
	32e. 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	32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	32f. Were baseboards clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟
	32g. Were grout clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	32g. هل كان البلاط نظيف؟

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
2	33a. Were trash containers clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟
	33b. Were trash containers not overflowing?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟
2	34. 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	34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟
2	35. 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	35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
2	36. 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	36. 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

1
2
3

Lube Express

SERIAL NO.

خدمة تبديل الزيت السريعة



Emarat

فاتورة Invoice

6 7 6 9

Station Name: SR EFM DC15 Invoice No: 2684
 Station Tel: 06 599742 Date: 16/11/14 Plate No: F 791 711 D
 Customer Name: ... Mileage: 312589
 Customer Tel: 051 48 696 02 Time In: 9:15 AM
 Vehicle Make & Model: M/Day 3000 Time Out: 10:10 AM

الخدمات Services	الكمية Quantity	سعر الوحدة Unit Price	المجموع Total
Flushing Oil			
Engine Oil Change	5.5	89	89
Oil Filter Change			
Top-Up: Brake & Clutch Fluid - DOT 4			
Automatic Transmission Fluid - Dexon IID			
Gear Oil/Differential Oil			
Power Steering Oil Reservoir			
Radiator Coolant			
Battery Water/Terminal			
Windscreen Washer Reservoir			
Tyre Pressure Checked			
Air Filter Cleaned			
Drain Plug/Washer Checked			
Check the condition of all belts			
Check all Rubber Hoses			
Car Wash: Full Wash/Body Wash			
Service Charge			

المبلغ الإجمالي Grand Total AED 89

Remarks:

I have received the vehicle in good condition as per the service specified in the job card.

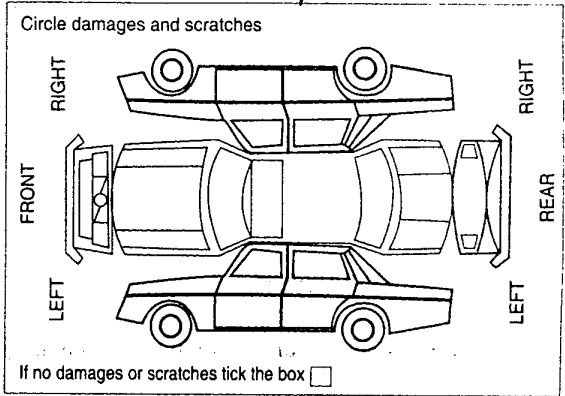
Lube Express In-charge Signature: ... Reg. No. 2314 Customer Signature: ...
 أقل من 500 مل مجاناً
 Thank you for visiting Lube Express شكراً لزيارتكم خدمة تبديل الزيت السريعة

طلب خدمة Job Card

Mileage: 312589 كيلومتر Invoice No: 2684
 Vehicle Make & Model: M/Day 3000 صنع ونوع المركبة Plate No: F 791 711 D رقم اللوحة

- A - Small Vehicle
- B - 4WD & Mini Bus
- C - 3 Ton Pickup
- D - 3.5 to 5.5 Ton Pickup & Coaster Bus
- E - 6 to 8 Ton Pickup
- F - Cement Mixture Truck
- G - Big Bus
- H - Fork Lift
- I - Motor Cycle
- J - Other

- Oil
- Oil Filter
- Manual Wash
- Steam Wash
- Engine Flushing
- Power Synth
- Other



AED 89 درهم

Remarks: ... ملاحظات: ...
 Lube Express In-charge Signature: ... توقيع مسؤول خدمة الزيت
 Customer Signature: ... توقيع العميل

