91

SE	RIAL	NO.	
6	7	7	7

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab R	lesearch	Center
------------	----------	--------

er	7	

Emarat إمارات	Eppco / Enoc ابكو/إنوك	1	ادنوك	Adnoc

OU OPPER C	ODE	DATA ENT	RY	T E	DITING			CSA		SR. #
SHOPPER C			Number	Name	Num	ber	Name		Number	_
209	Name C	houle	3400		wh 35	163	Sande		<u> </u>	
Gender	Height	Built	Spectacles		Mustache es No Inc	tion D	akistani Filir	Ethnic Gro pino Expat. Ara		
M F I	<u>т м s</u>		Yes No Y	es No Y		X				
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain		Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
			Ø							
CIT	E ID	Month	Date	Amo	unt (Dhs)	# of	vehicles	# of staff	Time In	Time out
3 8	61	09	19	5	0	Ĉ	2	02	19:58	20:03
	7:00- 10:01	- 13:01- 17	:01- 20:01-	T	Saturday S	unday	Monday	Tuesday We	dnesday Thur	sday Friday
	10:00 13:0	0 17:00 20	24:00	DAY OF VISIT						

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

Sco	ros	Critical Areas		 	المجالات الأساسية	اط	النق
300	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 تعبئة 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 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	ناط	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	نعم لا	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السائق؟	.7	5

+

2 + **Scores** Critical Areas المجالات الأساسية النقاط Were you greeted in a friendly manner YES 🗗 هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب 8. (pleasant feeling)? NO If no, please describe behavior: Was it 5 إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان arrogant, without any expression, normal يتصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادى، etc.... YES 🗍 Did they request customers to quit 9. 4 هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن NO П smoking? 4 التدخين؟ N/A Ø YES 🛛 Did the staff thank you as you were 5 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر NO leaving? 5 N/A 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF 3. مظهر وسلوك الموظفين: **Scores Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط 11. Was the filling staff presentable and well YES 🛛 5 نعم 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقا groomed? NO ¥ و مر تبا/أنيقا؟ YES 🛛 12. Was he able to communicate with 4 12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع NO Y customer? N/A 13. Was the attendant wearing visible YES 🔯 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها 5 nametag? 5 NO ¥ Sandeek YES 🔼 نعم 6 14. Was staff courteous / friendly? 14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟ NO ¥ 4. SERVICE 4. الخدمة: Scores Critical Areas المجالات الأساسية النقاط YES [15. Did he follow the instructions on the 15. هل ائبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة 2 NO П Rahal (Fuel Card)? رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ 16. Did he confirm and repeat amount and YES 🔀 6 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر type of fuel? NO ¥ 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون -در هم ؟ 17. Did he fuel as per customer's instructions YES X نعم 6 - Dhs? NO П Did he offer to clean windscreen YES X 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نعم 5 voluntarily? (front & back) 5 NO نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ ¥ YES 🔀 نعم 19. Were you charged the correct amount? 5 | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ NO П ¥ YES 🔯 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل 6 20. Were you given correct change? NO ¥ 6

N/A

	3		+			
Score	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
	Did he provide information about any	YES		نعم	. هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض النرويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك	21
	promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require	NO	×	3	أي عرض قانم/فعال) كانت الإجابة "نعم" يرجي التوضيع	ا اذا :
	comment when marked 'Yes'	N/A		لا ينطيق	الاوصارومالام)	

5. REST ROOMS

غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

Scor	res	Critical Areas				المجالات الأساسية	نقاد
\top		Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap ?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	1
3	22b.	. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطيق	22t. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت	,
	22c.	. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as paper towels? (paper towels are not required where fully operational hand dryers exist)	YES NO		نعم لا لا ينطبق	.22 هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الألية)	
	23a	. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	23ء. هل كأنت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	а
	23b	when marked 'No'	YES NO N/A	N 	<u>و برو</u> نعم لا لا ينطبق	231. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	b
3	230	:. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	VEO			23. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	С
	230	d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A			23. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	d
	236	e. Were toilets and urinals clean?	YES NO N/A			23. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	
2	246	a. Were doors clean?require comment when marked 'No'	YES NO N/A	K C	نعم [لا [لاينطبق [24. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	а
	241	b. Were walls clean?	YES NO N/A		نعم [لا [لاينطبق [24. هل كانت الحيطان نظيفة؟ ا	lb
	24	c. Were ceiling clean?	YES NO N/A		نعم [لا [ينطبق [24. هل كان السقف نظيف؟	1c
	24	d. Were vents clean?	YES NO N/A		نعم [لا [نينطبق [24. هل كانت المنافذ نظيفة؟	1d

		4				+						
Sco	ores		Critical Areas						المجالات الأساسية		ناط	
	24e	. Were floors clea	in?		YE	s Z	نعم [ضيات نظيفة؟	2. هل كانت الأرو		
		require commen	t when marked 'l	No'	NO		ן צ	يح	بـة "لا" يرجى التوض	إذا كانت الإجاب		
-					N/A		رينطبق [ı —			_	
	046	147			YE	s 🗵	نعم					
	241.	Were baseboard	ls clean?		NO		1 4	نظيفة؟	ر الحائط/ لوح القاعدة	2 هل کانت از رار	∆f	
-					N/A		لا ينطبق		-		.	
	240	Word many a	•		YES	s 🗵	نعم				\dashv	
	∠ 4 y.	Were grout clear	1?		NO		, Y		ط نظیف؟	24. هل كان البلاء	la	
+					N/A	_=	لا ينطبق					
.	25a	Were trash conta	.i		YES	S	نعم					
1	20a.	Were trasti conta	iners clean?		NO	╚	X		يات القمامة نظيفة؟	25. هل كانت حاو	a	
2 -					N/A	Ш	لا ينطبق					
,	25h 1	Mara trach conta	:		YES	M	نعم				٦.	
1	-0 0.	Were trash conta	iners not overflor	wing?	NO		¥	بة؟	ويات القمامة غير فائخ	25. هل كانت حاو	ь	
+-					N/A		لا ينطبق					
, 2	26. \	Nas the restroom	smelling clean a	& fresh	YES	M	نعم	ة دردين أي	-: 1: 1· · · · · ·			
	(without any offen	sive odor)?		МО		¥	ته (بدون اي	مة الحمام نظيفة ومنعش أ الحمام)؟	2. هل كانت رائد رائحة كريهة ف	6 / 2	
+-					N/A	Ц	لا ينطبق			•		
	27. V	Vere all the facilit	ies inside the res	stroom in	YES	図	نعم	م تعمل بشكل	ع التجهيزات في الحم	2. هل كانت جمي	7	
	r	good working con- equire comment i	Working condition? e comment when marked 'No		od working condition? quire comment when marked 'No' NO			¥		- Land	جيّد؟	
	_				N/A	\Box	۔ لا ينطبق		'لا" يرجى التوضيح	ا كانت الإجابه	2 إذ	
2	8. V	Vas the Mosque	oremises clean?		YES	ᆜ	نعم	رة)؟	أو قاعة المسجد نظيف	28. هل كان مبنى	3	
		equire comment v	vnen marked 'No)′	NO	Ц	A	ِضيح	جابة "لا" يرجى التو	إذا كانت الإ	2	
L					N/A	X	لا ينطبق				-	
om	men	ts:								يق/ الملاحظات:	التعا	
			E USE ONLY					فقط	لاستخدام المكتب			
%	A	النقاط المسجلة CTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evalua	tion:					يم:	التقي	
				Approa	ch				تقدم نحو المحطة		1	
				Greetin	gs and	Initi	al Chec	ks		الترحيب والتشيب	2	
				Appear	ance a	nd B	ehavior	of Staff		مظهر وسلوك ا	3	
				Service						مصهر وسوت	 4	
				Cleanlin	1000	Pont		d Mosque	امات و المسجد		4	

4

4

TOTAL

.

Receipt 5947151 r	Date: 19-30	إيمان در	
Plate No. 553(6	Time: رقم اللوحة:	التاريخ:ا	اران Emarat
Station:	Mileage المحطة: (Optional)):	(اختياري)
المنتج Produc	t	درهم AED	فلس Fils
☐ Super	ممتاز	KO	
☐ Special	خصوصي		
☐ Diesel	ديزل	1	
☐ Kerosene	كيروسين		
☐ Lubricants	زيوت		
☐ Other	أخرى		
,		1	
	الإجمالي Total	50	
Total amount in words			إجمالي المبلغ
Thank you for visiting Em Please drive safely.	arat.	م "امارات".	درهم: شكراً لزيارتك يرجى القيادة
Staff Name:			اسم الموظف:
Reg. No	Staff Signature:	10	التوقيع:

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

SERIAL NO. **7 7 7**

500

·

.