SERIAL NO. Pan Arab Research Center PROJECT: ELARA - FORECOURT PROJECT: ELARA (FORECOURT-FINAL 2012) Adnoc ادنوك 🗖 / Emarat ايكو/إنوك Eppco / Enoc المارات 🗵 DATA ENTRY Number Name Number Name Name 3409 1949W 2469 COLA Ethnic Groups
Indian Pakistani Filipino Expat. Arabs Others Spectacles Beard Mustache
Yes No Yes No Yes No Spectacles M F 凶 Ras Al Umm Al Fujairah Ajman Western Al Ain Abu Dhabi Dubai Sharjah Khaimah Quwain Region Ø Time In Time out

of vehicles

18 11:02 0 0 Saturday Sunday Monday Tuesday Wednesday Thursday Friday 20:01-13:01-17:01-07:00-10:01-DAY OF 20:00 24:00 TIME OF 10:00 13:00 17:00 ∇ VISIT VISIT 図

Date

Amount (Dhs)

APPROACH

SITE ID

Month

SHOPPER CODE

EMIRATE

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

11:08

of staff

Sco		Critical Areas		 	المجالات الأساسية	اط	النة
Ť	1.	Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run	YES NO [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 التعبنة/ 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

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	囚口	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 (باسلوب (pleasant feeling)? 8. NO П ¥ 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، عادي، etc.... YES 🗌 Did they request customers to quit 9. 4 هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن NO ¥ smoking? .9 4 N/A YES 🔯 10. 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 11. Was the filling staff presentable and well YES 🛛 5 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لانقاً نعم groomed? NO ¥ YES X 12. Was he able to communicate with 4 12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع П NO customer? N/A 13. Was the attendant wearing visible YES 冈 5 13. هل كان الموظِفِ يرتدي بطاقة يظهر عليها nametag? 5 NO П ¥ YES 🛛 نعم 6 14. Was staff courteous / friendly? 14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟ NO П 4. SERVICE 4. الخدمة: Scores **Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط YES [15. Did he follow the instructions on the 2 15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة Rahal (Fuel Card)? NO رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ M N/A 16. Did he confirm and repeat amount and 6 YES 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر type of fuel? NO 17. Did he fuel as per customer's instructions YES 🛛 6 نعم 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون -- Dhs? NO 18. Did he offer to clean windscreen YES 🛛 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نعم 5 voluntarily? (front & back) NO ¥ نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ YES 🛛 19. Were you charged the correct amount? نعم 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 П

N/A

	3		+			
Score	e Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
<u> </u>	Did he provide information about any	YES	X	تعم	. هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك	.21
	promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require	NO		¥	أي عرض فانم/فعال) انت الإجابة "نعم" برجي القرصيح	اِذا ک
	comment when marked 'Yes'			لا ينطبق	(13))965	
L.J						

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

Sco	res	Critical Areas				ط المجالات الأساسية	النقاد
	22a.	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 ا لصابون ؟	
3	22b.	Ware they adoquately stocked with all	YES NO N/A		نعم لا لا ينطيق	22t. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت	٥
	22c.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>paper towels</u> ? (paper towels are not required where fully operational hand dryers exist)	YES NO N/A	XI	نعم لا لا ينطبق	.22 هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الآلية)	
	23a.	Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES		نعم لا	236. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	23b.	. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	N/A YES NO		لا ينطبق نعم لا	23. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	0
3	23c	. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	NO		لاينطبق نعم لا	23. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	c (
	23d	l. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	N/A YES NO	N D	¥.	23. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	d
	236	e. Were toilets and urinals clean?	N/A YES NO N/A	K L	لا ينطبق نعم لا لا ينطبق	23. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	е
2	248	a. Were doors clean?require comment when marked 'No'	YES NO N/A	: K		24. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	·a
	241	b. Were walls clean?		3 K		24. هل كانت الحيطان نظيفة؟	lb
	24	c. Were ceiling clean?	YES NO N/A	Ē	نعم [لا ['ينطبق [24. هل كان السقف نظيف؟	4c
	24	d. Were vents clean?	YE: NO	_	نعم [لا [ينطبق [24. هل كانت المنافذ نظيفة؟	4d

0-	ores	T				+	-				
36	T		Critical Areas						المجالات الأساسية		اط
	24	e. Were floors clea	an?		YES 🔯		نعم [، كانت الأرضيات نظيفة؟	24 ها	<u>=`</u>
		require commer	nt when marked '	No'	NO		צ	يح	كانت الإجابة "لا" يرجى التوض	ادا ا	Ŭ
					N/A	\ C	لا ينطبق [·		•	
						s 🗵					_
1	24f. Were baseboards clean?			NO		<u>ــــــــــــــــــــــــــــــــــــ</u>	e5: t··	es tetto di di di di di			
						=		بطيفه،	، كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة	24. هل	f
ſ					N/A		لا ينطبق				
	24 g	. Were grout clea	n?			_	, ,				
		-			NO	=	. *		ل كان البلاط نظيف؟	24g. ه	,
T		······································			N/A		لا ينطبق				
	25a	. Were trash conta	ainers clean?				,				T
		THE WOOM COME	amers clearry		NO		¥		ل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	₄ .25a	
2					N/A		لا ينطيق				1
	25h	Word track	Were trash containers not overflow		YES		نعم				-
	200.	. Were trash conta			NO		Ä	بة؟	مل كانت حاويات القمامة غير فائخ	.25b	1
+					N/A		لا ينطبق				1
.	26. \	Was the restroon	the restroom smelling clean &	0 5	YES		نعم				+
		without any offensive odor)?		& iresn	NO		¥	ـة (بدون اي	بكانت رائحة الحمام نظيفة ومنعش	26. ها	
Ļ			<u> </u>		N/A		لا ينطبق		نحة كريهة في الحمام)؟	را	1
	27.	Were all the facili	ere all the facilities inside the restroom			X	نعم	م تعمل بشكل	ى كانت جميع التجهيزات في الحما	la 27	+
		good working con	ood working condition?		, -		۲.5	<u>.</u>	ŀ		
	require comment when marked 'No'			o'	NO	Ц	ß		ت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	 إذا كاند	2
L					N/A		لا ينطبق				
1	28. Was the Mosque premises clean?				YES	П	نعم	6/:)	- ter and		L
^	.o. I	require comment	premises clean? when marked 'No	ς,			,	ضرره): ضرره	ل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ ذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		
	-			,	NO	Ш	¥	يسي	دا كانت الإجابة لا يرجى السو		2
L.					N/A	M	لا ينطبق				
on	nme	nts:			····				لملاحظات:	نعلیق/ ا	111
			CE USE ONLY					فقط	لاستخدام المكتب		
%		النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evalua	tion:					قييم:	الذ
	_			Approa	ch	-			راب من/ التقدم نحو المحطة	االاقة	1
				Greetin	gs and	lniti	al Checl	KS	حيب و التشييكات الأولية	1	2
							ehavior		هر وسلوك الموظفين	-	
				Service							3
						Ros*	room =	d Mosque		الخد	4
				Cicariil	1000 -	\ U S[ioom an	u wosque	لافة _ الحمامات والمسجد	النظ	5

4

TOTAL

.

المجموع

Receipt No. 3648657 Date: 1819(12 Station: 3025 Mileage: (اختياري) فلس Fils درهم AED المنتج Product 10 50 ☐ Super ممتاز ☐ Special ☐ Diesel ديزل كيروسين ☐ Kerosene زيوت ☐ Lubricants أخرى ☐ Other Total إجمالي المبلغ بالحروف Total amount in words AED FIALY Thank you for visiting Emarat. Please drive safely. Staff Name: MW400 deli

Reg. No. 1722 Staff Signature:

* Receipt is not valid without station stamp on the reverse side.

* Receipt is not valid without completing full details as indicated above.

	SE	RIAL N	10.	
1	6	7	8	5

	*
; ;	
· ·	
i	