

SERIAL NO.			
6	8	4	X

PROJECT : ELARA (Car Wash- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Car Wash

Pan Arab Research Center

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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY		EDITING		CSA		SR. #
2		Name	Number	Name	Number	Name	Number	
		Bash	3404	Bash	3404	Nawar	604	
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
☒ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☒	☐ ☒	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐
EMIRATE		Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman
		☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐
SITE ID		Month	Date	Amount (Dhs)	# of vehicles	# of staff	Time In	Time out
1515		04	23	30	04	09	9:20	9:45
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		☒	☐

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقتراب والنظافة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
1.	Was there proper sign to the Car Wash bay?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل كانت هناك لافتة واضحة للدلالة على منطقة غسيل السيارات؟
4	2. Was the Car Wash area clean and tidy? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل كانت منطقة غسيل السيارات نظيفة ومرتبطة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	3. Was there any delay in approaching customers? require comment when marked 'Yes'	YES ☐ نعم NO ☒ لا	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح
5	4. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟
5	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....?		إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟
5	5a. Did the attendant check whether your car has a sunroof?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل تحقق الموظف فيما إذا كانت سيارتك مزودة بفتحة سقف
5	5b. Did the attendant politely declined automatic car wash if it has a sunroof?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل عرض الموظف إجراء الغسيل الآلي للسيارة في حال كان لديها فتحة في السقف؟
6	6. Did the attendant inform you about the price of car wash?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل أطلعك الموظف حول سعر غسيل السيارات؟
4	7. Did the attendant inspect your car for any scratches, damages or dents and inform you?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو أضرار أو تقوب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	8. Did he guide your vehicle for positioning at the stopper? YES ☒ نعم NO ☐ لا	8. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة؟	5
6	9. Did the staff thank you as you were leaving? YES ☒ نعم NO ☐ لا	9. هل قام الموظف بشكرك لدى مغادرتك؟	6

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر وسلوك الموظفين:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	10. Was the uniform of the attendant neat and tidy? YES ☒ نعم NO ☐ لا	10. هل كان لباس الموظف أنيقاً ومرتباً؟	3
3	11. Was the attendant wearing visible nametag? YES ☒ نعم NO ☒ لا	11. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ لا يبدو بطاقة	3
3	12. Was he able to communicate with customer? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	3
5	13. Was staff courteous / friendly? YES ☒ نعم NO ☐ لا	13. هل كان الموظفون ودودين / لطفاء؟	5

4. SERVICE

4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
4	14. After car wash, did he guide you to the vacuum bay? YES ☒ نعم NO ☐ لا	14. بعد الانتهاء من غسيل السيارة، هل قام الموظف بتوجيهك الى مكان مسح وتنشيف السيارة؟	4
3	15. Did any attendant advise you to take care of your personal belongings/valuables if any? YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	15. هل نصحك الموظف بأن تنتبه لأغراضك وممتلكاتك الشخصية القيمة في حال وجودها؟	3
4	16. Did any attendant offer you seating? YES ☒ نعم NO ☐ لا	16. هل قدم لك أي موظف كرسيًا للجلوس عليه؟	4
5	17. Did attendants wipe your car dry to your satisfaction? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	17. هل قام الموظفون بمسح وتنشيف سيارتك بحيث كنت راضياً عما قاموا به؟	5
5	18. Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your satisfaction? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	18. هل قام الموظفون بتنظيف كافة الزجاج والمرايا من الداخل والخارج بحيث كنت راضياً عما قاموا به؟	5
3	19. Did the attendant offer to empty the ashtray and clean it? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	19. هل عرض الموظف لأن يقوم بتفريغ وتنظيف منفضة السجائر؟	3
4	20. Was the interior vacuuming and cleaning of fascia (dashboard) done to your total satisfaction? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	20. هل تم التنظيف الداخلي للسيارة وتنظيف لوحة الأجهزة الأمامية بشكل مرضي تماماً لك؟	4
4	21. Did they clean all the tyres with sponge? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام اسفنج؟	4
1	22. Were you offered a receipt voluntarily? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختياريًا؟	1

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	23a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	23a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?
	23b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> ؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	23b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?
	23c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	23c. 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)
3	24a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	24a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'
	24b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	24b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'
	24c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	24c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'
	24d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	24d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'
	24e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	24e. Were toilets and urinals clean?
2	25a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	25a. Were doors clean? require comment when marked 'No'
	25b. هل كانت الحيطان نظيفة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	25b. Were walls clean?
	25c. هل كان السقف نظيف؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	25c. Were ceiling clean?
	25d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	25d. Were vents clean?
	25e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	25e. Were floors clean? require comment when marked 'No'
	25f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	25f. Were baseboards clean?

Scores		Critical Areas		المجالات الأساسية		النقاط
2	25g. Were grout clean?	YES ☒	نعم	25g. هل كان البلاط نظيف؟		
		NO ☐	لا			
		N/A ☐	لا ينطبق			
2	26a. Were trash containers clean?	YES ☒	نعم	26a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟		2
		NO ☐	لا			
		N/A ☐	لا ينطبق			
2	26b. Were trash containers not overflowing?	YES ☒	نعم	26b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟		2
		NO ☐	لا			
		N/A ☐	لا ينطبق			
2	27. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?	YES ☒	نعم	27. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟		2
		NO ☐	لا			
		N/A ☐	لا ينطبق			
2	28. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No'	YES ☒	نعم	28. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		2
		NO ☐	لا			
		N/A ☐	لا ينطبق			
2	29. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'	YES ☐	نعم	29. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		2
		NO ☐	لا			
		N/A ☒	لا ينطبق			

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

Manual Car Was

SERIAL NO.

6 8 4 X

الغسيل اليدوي للمركبة



امارات
Emarat

فاتورة Invoice

Station Name: اسم المحطة

Station Tel: هاتف المحطة

Customer Name: اسم العميل

Customer Tel: هاتف العميل

Vehicle Make & Model: صنع ونوع المركبة

Plate No. رقم اللوحة Mileage: كيلومتر

Time In: وقت استلام المركبة Time Out: وقت تسليم المركبة

Invoice No. 140355

Manual Wash

AED

1. Complete Wash

2. Body Wash

3. Engine Wash

4. Chassis Wash

5. Steam Wash

6. Other Wash

Remarks:

ملاحظات:

Grand Total AED

30

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

In-charge Signature توقيع المسؤول

Customer Signature توقيع العميل

Job Card طلب خدمة

Mileage: كيلومتر

Type of Job: نوع الخدمة

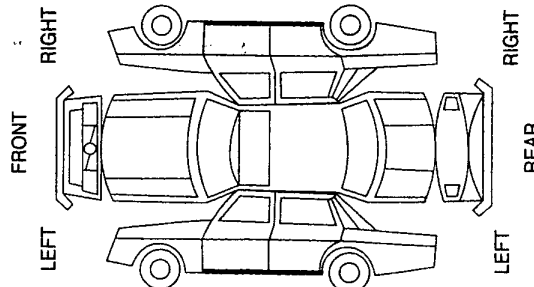
Vehicle Make & Model: صنع ونوع المركبة

Invoice No. 140355

Plate No. رقم اللوحة 85247

- 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

Circle damages and scratches



If no damages or scratches tick box ☐

AED

30

درهم

Remarks:

ملاحظات:

In-charge Signature توقيع المسؤول

Customer Signature توقيع العميل

Please see reverse for terms & conditions. يرجى النظر في الخلف للقواعد والشروط.

Ref. No. MCW/10/11

