

SERIAL NO.
6 9 2 0

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #				
264		Name		Number		Name		Number		Name		Number						
		Basme		3404		Basme		3404		Mecchi								
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: Africa
☐	☒	☐	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒
EMIRATE		Western Region		Abu Dhabi		Dubai		Sharjah		Al Ain		Umm Al Quwain		Ajman		Ras Al Khaimah		Fujairah
		☐		☐		☒		☐		☐		☐		☐		☐		☐
SITE ID		Month		Date		Amount (Dhs)		# of staff		Time In		Time out						
1390		09		20		18		02		19:08		19:14						
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. 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 ☒ نعم NO ☐ لا	2. هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والبواب ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟
3	2a. Were doors and windows free of fingerprints?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	2a. هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟
	2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	2b. هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من اللطخ، البقع والخطوط؟
	2c. Were doors and windows clean without a hazy film (condensation due to climate or temperature may be present)	YES ☒ نعم NO ☐ لا	2c. 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 ☒ نعم NO ☐ لا	3a. هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو غير واضحة، باهتة وقديمة؟
	3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes'	YES ☐ نعم NO ☒ لا	3b. هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو فيها بعض التشققات؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح
	3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?	YES ☐ نعم NO ☒ لا	3c. 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 ☒ نعم NO ☐ لا	4a. هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	4b. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers neat and well stacked? (Should be uncluttered and without excessive amounts of products)	YES ☒ نعم NO ☐ لا	4b. 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).

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
5	5. هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ ينطبق	5
3	6. هل كان هناك أي نوع من الحشرات الطائرة (الذباب) في المحل؟	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ ينطبق	3
2	7. 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	YES ☒ نعم NO ☐ لا	2
6	8. هل كان تاريخ الانتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ...) within the validity period?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	6
2	9. هل كانت الطاولات والكراسي بحالة جيدة وغير مكسورة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ ينطبق	2
2	10. هل كانت درجة الحرارة مناسبة/ مريحة بشكل معقول؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا	2
2	11. هل كانت ماسحات الأرضيات بحالة جيدة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ ينطبق	2
2	12. هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجو الماطر؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ ينطبق	2
3	13. هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون نظيفة وأغطية سلات القمامة مغلقة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	3

2. GREETINGS

2. التحيات/ الترحيبات:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
6	14. هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	6
3	15. هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ ينطبق	3
6	16. هل قام الموظف/ الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟	YES ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ لا	17. هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ بكامل أناقتهم؟
4	18. Was he / she able to communicate to customer?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	18. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟
3	19. Was the staff wearing visible nametag?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	19. هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟ <i>Merci</i>
5	20. Was staff courteous / friendly?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	20. هل كان الموظفون 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 ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	21. هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
6	22. Did the staff scan all the purchased items? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا	22. هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
4	23. Did the staff place food and nonfood item in a separate carry bags?	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ 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 ☒ نعم NO ☐ لا	24. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
6	25. Were you offered a receipt <u>voluntarily</u> ?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	25. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟
5	26. Were you given the correct change? require comment when marked 'No'	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	26. هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ 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:
			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

9

2

0

