

3

SERIAL NO.			
6	9	9	8

PROJECT : ELARA (FORECOURT-- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #
19		Bacw		3404		Bacw		3404		Name		Number		
Gender		Height		Built		Spectacles		Beard		Mustache		Ethnic Groups		
M	F	T	M	S	T	M	F	Yes	No	Yes	No	Yes	No	Indian
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/>
EMIRATE		Western Region		Abu Dhabi		Dubai		Sharjah		Al Ain		Umm Al Quwain		Ajman
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
SITE ID		Month		Date		Amount (Dhs)		# of vehicles		# of staff		Time In		Time out
		04		21		50		02		02		14:14		14:25
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		
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Saturday		<input checked="" type="checkbox"/>
												Sunday		<input type="checkbox"/>
												Monday		<input type="checkbox"/>
												Tuesday		<input type="checkbox"/>
												Wednesday		<input type="checkbox"/>
												Thursday		<input type="checkbox"/>
												Friday		<input type="checkbox"/>

## 1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
1	1. Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run	هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصرها فقط في الجولة/المرّة الأولى	1
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input type="checkbox"/> ينطبق		
2	2. Were lights working and in good condition at the approach?	هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟	2
	YES <input type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق		
2	3. Were the lights working and in good condition at the forecourt area?	هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبئة الوقود؟	2
	YES <input type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق		
4	4. Was filling area / forecourt clean and tidy?	هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبّة؟	4
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input type="checkbox"/> ينطبق		
2	5. Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?	هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟	2
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input type="checkbox"/> ينطبق		

## 2. GREETINGS

2. التحيّة/ الترحيب:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	6. Was there any delay in approaching customers at the fuel pump	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟	5
	YES <input type="checkbox"/> نعم		
	NO <input checked="" type="checkbox"/> لا		
	N/A <input type="checkbox"/> ينطبق		
5	7. Did the staff approach the driver side of the vehicle?	هل اقتراب الموظف من المركبة من جهة السائق؟	5
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc....	8. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (باسلوب مفرح) ؟ إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟	5
4	9. Did they request customers to quit smoking?	9. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟	4
5	10. Did the staff thank you as you were leaving?	10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟	5

### 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

### 3. مظهر وسلوك الموظفين:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	11. Was the filling staff presentable and well groomed?	11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً ومرتباً/أنيقاً؟	5
4	12. Was he able to communicate with customer?	12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	4
5	13. Was the attendant wearing visible nametag?	13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ لا يضع بطاقة	5
6	14. Was staff courteous / friendly?	14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	6

### 4. SERVICE

### 4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
2	15. Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)?	15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟	2
6	16. Did he confirm and repeat amount and type of fuel?	16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟	6
6	17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs?	17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم ؟	6
5	18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back)	18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي) ؟	5
5	19. Were you charged the correct amount?	19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟	5
6	20. Were you given correct change?	20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟	6

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
21.	هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك أي عرض قائم/فعال) إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	21. Did he provide information about any promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require comment when marked 'Yes'	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق

## 5. REST ROOMS

## 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟ 22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> 22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)	22a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ? 22b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ? 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
3	23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 23e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	23a. Were sinks clean? require comment when marked 'No' 23b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No' 23c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No' 23d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No' 23e. Were toilets and urinals clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
2	24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟ 24c. هل كان السقف نظيف؟ 24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	24a. Were doors clean? require comment when marked 'No' 24b. Were walls clean? 24c. Were ceiling clean? 24d. Were vents clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
24e. 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	24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
24f. Were baseboards clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	
24g. Were grout clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24g. هل كان البلاط نظيف؟	
25a. Were trash containers clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	2
25b. Were trash containers not overflowing?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	25b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟	2
26. 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	26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	2
27. 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	27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
28. 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	28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	التقييم:
			Approach	1 الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة
			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



