(A)

| | | NO. | |
|---|---|-----|---|
| 7 | 7 | 0 | 6 |

| PROJECT | | FLADA | (Car | Wash- | FTNA! | 20121 | ì |
|---------|---|---------|-------|----------|--------|-------|---|
| PROJECT | • | LLARA ! | \ Car | 44 a 211 | LTIMAL | 2012 | , |

PROJECT: ELARA - Car Wash

| | | | | 4 |
|-----|------|----------|--------|---|
| Pan | Arab | Research | Center | |

| | | | | Z | Em إمارات 🎚 | narat | رك 🔲 / | E ایکو/إنو | ррсо / | Enoc / C | Adno ادنوك |
|---------------|-------------------|------------|------------|-----------------|-------------|--------|---------------------------------------|------------|---------------|-------------------|------------|
| SHOPPER CODE | | DATA ENTR | RΥ | | EDITING | | | (| SA | | SR. # |
| 1010 | Name | | Number | Name | Nur | nber | Name | | N | umber | _ |
| 1010 | | | | | | | | | | | |
| | leight | | Spectacles | | Mustache | 15 | · · · · · · · · · · · · · · · · · · · | | ic Grou | | |
| M F T | M S | T M F | Yes No Y | es No Y | | | akistani Filip | ino Expa | at. Arabs | Others: | <u> </u> |
| | | | | | | | | <u> </u> | | L | |
| EMIRATE | Western Region | Abu Dhabi | Dubai | Sharjah | AJ Ai | n | Umm Al Quwain | Ajm | an | Ras Al Khaimah | Fujairah |
| | | | | | | | | D | 1 | | |
| SITE ID | | Month | Date | Amo | unt (Dhs) | # of v | vehicles | # of | staff | Time In | Time out |
| 100 | 36 | 04 | 15 | Ó | 80 | 0 | 1 | 0 | \mathcal{A} | 12:05 | 12:30 |
| 07:00 | 10:01- | 13:01- 17: | | | Saturday S | Sunday | Monday | Tuesday | Wedne | sday Thurso | lay Friday |
| TIME OF 10:00 | 13:00 | 17:00 20: | 00 24:00 | DAY OF VISIT | | 図 | | | | | |

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقتراب والنظافة:

| Sco | ores | Critical Areas | | | | المجالات الأساسية | نقاط | 11 |
|-----|------|--|-----------|----------|-----------|---|------|-------|
| | 1. | Was there proper sign to the Car Wash bay? | YES NO | X | نعم لا | هل كانت هناك لافتة واضحة للدلالة على منطقة غسيل السيارات؟ | .1 | |
| 1 | | Was the Car Wash area clean and tidy? require comment when marked 'No' | YES | × | نعم | هل كانت منطقة غسيل السيارات نظيفة ومرتبة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | .2 | 4 |
| 4 | | Tequit continuit when marked the | NO | | ¥ | | | · |

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشييكات الأولية:

| Sco | ores | Critical Areas | | | | اط المجالات الأساسية | النقا |
|-----|------|--|------------------|---|-----------------------|---|-------|
| 5 | 3. | Was there any delay in approaching customers? require comment when marked 'Yes' | YES | | نعم | 3. هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبانن؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح | 5 |
| | | marked res | NO | X | ł | | |
| | 4. | Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? | YES NO | 図 | نعم لا | هل تَمَ النرحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح) ؟ | |
| 5 | lf n | o, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc? | | | | إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتُصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ؟ | 5 |
| | 5a. | Did the attendant check whether your car has a sunroof? | YES NO N/A | | نعم لا لا ينطبق | 5a. هل تحقق الموظف فيما إذا كانت سيارتك مزودة بفتحة سقف | 5 |
| 5 | 5b. | Did the attendant politely declined automatic car wash if it has a sunroof? | YES NO N/A | | نعم لا لا ينطبق | 5b. هل عرض الموظف إجراء الغسيل الآلي للسيارة في حال كان لديها فتحة في السقف؟ | 5 |
| 6 | 6. | Did the attendant inform you about the price of car wash? | YES NO | | نعم لا | 6. هل أطلعك الموظف حول سعر غسيل السيارت؟ | 6 |
| 4 | 7. | Did the attendant inspect your car for any scratches, damages or dents and inform you? | YES NO | | نعم لا | هل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو أضرار أو ثقرب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟ | 4 |

| | | Z | | + | | | | |
|---|-------|--|-----|---|-----|---|-----|------|
| S | cores | Critical Areas | | | | المجالات الأساسية | ناط | النة |
| 5 | 8. | Did he guide your vehicle for positioning at | YES | Ø | نعم | هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف | .8 | _ |
| Ľ | | the stopper? | NO | | ¥ | السيارة؟ | | 5 |
| 6 | 9. | Did the staff thank you as you were | YES | X | نعم | ade in the same | | _ |
| Ľ | | leaving? | NO | | ¥ | هل قام الموظف بشكرك لدى مغادرتك؟ | .9 | 6 |

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر وسلوك الموظفين:

| Sc | ores | Critical Areas | | | | ط المجالات الأساسية | النقاه |
|----|---|------------------------------|-----|---|----------|---|-----------|
| 3 | 10. Was the unifo | rm of the attendant neat and | YES | X | نعم | ot | T |
|) | tidy? | | NO | | ¥ | 10. هل كان لباس الموظف أنيقاً ومرتباً؟ | 3 |
| 3 | 11. Was the atten | dant wearing visible | YES | | نعم | 11 هل كان الموظف برتدى بطاقة يظهر عليها اسمه | +- |
| | | No nametag | NO | X | ¥ | 11. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ | 3 |
| | 12 Was be able t | | YES | X | نعم | | \dagger |
| 3 | customer? | o communicate with | NO | | ¥ | 12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع الزبون؟ | 3 |
| | *************************************** | | N/A | | لا ينطبق | | |
| 5 | 13. Was staff cou | teous / friendly? | YES | X | نعم | 9 111 1 | |
| | | | NO | | Z, | 13. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟ | 5 |

4. SERVICE

4. الخدمة:

| 6. | Cores Critical Areas | | | | | |
|----|--|-------------------|----------|----------|--|-------------------|
| 30 | - Titledi Arcus | | | | المجالات الأساسية | النقاط |
| 4 | 14. After car wash, did he guide you vacuum bay? | | X | , | 12. بعد الانتهاء من غسيل السيارة، هل قام الموظف | 4 |
| | vacaum bay: | NO | <u> </u> | ¥ | بتوجيهك الى مكان مسح وتنشيف السيارة؟ | 7 |
| _ | 15. Did any attendant advise you to | take care YES | | نعم | of the Advance of the treatment of the | |
| 3 | of your personal belongings/valu | | | X | 15. هل نصحك الموظف بأن تنتبه لأغراضك وممتلكاتك الشخصية القيّمة في حال وجودها؟ | 3 |
| | ,- | N/A | M | لا ينطبق | | |
| 4 | 16. Did any attendant offer you seat | ina? | X | نعم | 16. هل قدم لك أي موظف كرسيا للجلوس عليه؟ | |
| | | NO | | Ä | 16. هل قدم لك اي موطف خرسيا للجنوس حسية. | 4 |
| _ | 17. Did attendants wipe your car dry | YES | X | ثعم | à de la casa de la cas | 1 |
| 5 | satisfaction? | NO NO | | ¥ | 17. هل قام الموظفون بمسح وتنشيف سيارتك بحيث كنت راضيا ً عما قاموا به؟ | 5 |
| | | N/A | | لا ينطبق | ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ | |
| | 18. Did attendants clean all the glass | ses and YES | X | نعم | 18. هل قام الموظفون بتنظيف كافة الزجاج والمرايا | |
| 5 | mirrors from inside and outside t satisfaction? | to your NO | | ¥ | من الداخل والخارج بحيث كنت راضياً عما قاموا | 5 |
| | Sausiaction? | N/A | | لا ينطبق | به؟ | |
| | 19. Did the attendant offer to empty | YES | X | نعم | | |
| 3 | ashtray and clean it? | NO NO | | X | 19. هل عرض الموظف لأن يقوم بتفريغ وتنظيف منفضة السجائر ؟ | 3 |
| _ | | N/A | | لا ينطبق | منعصته استجاد : | |
| | 20. Was the interior vacuuming and | cleaning YES | X | نعم | | $\dagger \dagger$ |
| 4 | of fascia (dashboard) done to yo satisfaction? | ur total NO | | ¥ | 20. هل تم التنظيف الداخلي للسيارة وتنظيف لوحة الأجهزة الأمامية بشكل مرضى تماماً لك؟ | 4 |
| 4 | Saustaction? | N/A | | لا ينطبق | الأجهره الأمامية بسكل مرصتي تلقلت ك. | |
| ı | | | X | نعم | | T |
| 4 | 21. Did they clean all the tyres with s | ponge? NO | | ¥ | 21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام | 4 |
| _ | | N/A | | لا ينطبق | اسفنجة؟ | |
| ı | | YES | 図 | نعم | | |
| 1 | 22. Were you offered a receipt volun | tarily? NO | | ¥ | 22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختياريا؟ | 1 |
| | | N/A | | لا ينطيق | , | |

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام) والمسجد:

| Sc | ores | Critical Areas | | | | ل المجالات الأساسية | النقاط |
|----|------|--|-----|-------------------|---------------------|--|--------------|
| | | | YES | | نعم | | |
| l | 23a. | . Were they adequately stocked with all | NO | X | ¥ | 323. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات | 3 |
| | | necessary supplies such as <u>soap</u> ? | N/A | | لا ينطبق | الضرورية مثل الصابون؟ | |
| | | 110 30αρ | YES | | | | - |
| | 23b. | . Were they adequately stocked with all | | | نعم | 231. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات | o |
| 3 | | necessary supplies such as toilet tissue? | NO | 님 | * | الضرورية مثل وورق التواليت | 3 |
| | | | N/A | 片 | لا ينطبق | 1 15 11 20 | _ |
| | 23c. | Were they adequately stocked with all necessary | YES | ᆜ | نعم | 23. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات | ³ |
| | | supplies such as <u>paper towels</u> ? (paper towels are not required where fully operational hand | NO | | * | الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر | |
| | | dryers exist) | N/A | X | لا ينطبق | (استاست الوريب عير مصوبه عد توتر مجففات اليد الألية) | |
| - | | | YES | X | نعم | 242. هل كانت المغاسل نظيفة؟ | э Э |
| | 24a. | . Were sinks clean? require comment when marked 'No' | NO | $\overline{\Box}$ | ' | إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | |
| | | Tequire comment when marked No | | Η | _ | | |
| ļ | | | N/A | 브 | لا ينطبق | 65: 10:11 1 10 and 1 1 0 All | _ |
| | 24h | . Were mirrors clean? | YES | 旦 | نعم | 24l. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الايارة الإلا | ا ا د |
| | | require comment when marked 'No' | NO | | A | إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | |
| | | No millol | N/A | X | لا ينطبق | | |
| | 24- | Mars hand driver aloon? | YES | | نعم | .24 هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ | ٦ |
| 3 | 24C. | . Were hand dryers clean? | NO | | , K | إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 3 |
| | | require comment when marked 'No' No hand dryer | N/A | | لا ينطبق | | |
| | | J | | | | .24 هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ | - |
| | 24d. | . Were dispensers clean? | YES | 片 | تعم | 244. أمن كانت ماحيات الطابون لطعه: إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 1 |
| | | require comment when marked 'No' | NO | Щ | ¥ | ہا ۔۔۔ ہو جب ہے اور جبی آخر سین | |
| | | no dis penser | N/A | Ø | لا ينطبق | | |
| | | | YES | 区 | نعم | | |
| | 24e | . Were toilets and urinals clean? | NO | | Y | 24. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟ | e |
| | | | N/A | | لا ينطبق | | |
| 2 | 25- | Mara daga daga? | YES | X | نعم | 25. هل كانت الأبواب نظيفة؟ | a 2 |
| - | 25a | . Were doors clean? require comment when marked | NO | | , | إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | ľ |
| İ | | 'No | N/A | | لا ينطبق | | |
| | | | YES | <u> </u> | | | \dashv |
| | 051 | Management | | 7 | نعم | 25. هل كانت الحيطان نظيفة؟ | <u>.</u> |
| | 250 | . Were walls clean? | NO | 片 | * | ادع. هن خانت الخليصان تطيفه: | ١ - |
| | | | N/A | 분 | لا ينطبق | | |
| | | | YES | | نعم | | - |
| | 25c | . Were ceiling clean? | NO | Ш | 3 | 25. هل كان السقف نظيف؟ | C |
| | | | N/A | | لا ينطبق | | |
| | | | YES | X | نعم | | |
| | 25d | l. Were vents clean? | NO | | ß | .25. هل كانت المنافذ نظيفة؟ | d |
| | | | N/A | | لا ينطبق | · | |
| | 250 | . Were floors clean? | YES | | نعم | 25. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ | e |
| | 236 | require comment when marked | NO | | 8 | إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | |
| | | 'No' | N/A | | لا ينطبق | | |
| | | | YES | K | <u>. ب ب</u> نعم | | \dashv |
| | 25f | . Were baseboards clean? | NO | | ۲ | 25. هل كانت ازرار المانط/ لوح القاعدة نظيفة؟ | if |
| | 201. | . VVCIC Daseboards clean: | | 님 | _ | | " |
| L | J | | N/A | | لا ينطبق | | |

| | | 4 | | | + | • | | | | | |
|----|------------|------------|---|-----------------------------|------|-------|----------|------------------|--------------------------|------------------------|-------|
| S | cores | | Critical Are | as | | | | لأساسية | المجالات ا | | لنقاد |
| | | | | | YES | X | نعم | | | | T |
| | 25g. | . Were gro | out clean? | | NO | | Ä | | ئان البلاط نظيف؟ | 25ٍو. هل ≥ | , |
| | <u> </u> | | · | | N/A | | لا ينطبق | | | | |
| | | | | | YES | | نعم | | | | 1 |
| | 26a. | Were tra | sh containers clean? | | NO | | ¥ | ة نظيفة؟ | فانت حاويات القماما | 26٤. هل ک | 1 |
| 2 | | | | | N/A | X | لا ينطبق | | | | |
| _ | | | | | YES | | نعم | | | | 7 |
| | 26b. | Were tras | sh containers not ove | rflowing? | NO | | ¥ | ة غير فانضنة؟ | كانت حاويات القمام | 26b. هل ک | , |
| | | | | | N/A | X | لا ينطبق | | | | |
| | | | | | YES | Ø | نعم | | | | + |
| 2 | 27. | (without a | restroom smelling cle any offensive odor)? | ean & fresh | NO | | | | نت رائحة الحمام نظ | | |
| | | (without c | iny onensive odor): | | N/A | | لا ينطبق | ۲)؟ | حة كريهة في الحما | اي راد | 1 |
| | | | the facilities inside the | e restroom in | YES | × | نعم | ، في الحمام تعمل | نت جميع التجهيزات | | + |
| 2 | | | king condition? omment when marke | d 'No' | NO | | ¥ | التوضيح | جيّد؟ إجابة "لا" يرجى | ، بشكل إذا كانت الإ | |
| | | | | | N/A | | لا ينطبق | | | | |
| | 29. | Was the I | Mosque premises cle | an? | YES | | نعم | | ن مبنى أو قاعة الم | | |
| 2 | | | omment when marke | | NO | | ¥ | التوضيح | لإجابة "لا" يرجى | إذا كانت ال | 2 |
| | | | | | N/A | X | لا ينطبق | | | | |
| lo | So VA I | | v AILAGLE · | No MIRRO |)R | , D | SPENSE | ER AND | | طيق/ الملاه | التع |
| | | FC | OR OFFICE USE ON | LY | | | | م المكتب فقط | لاستخدا | | |
| | % | ó | النقاط المسجلة ACTUAL SCORE | حد الأعلى للنقاط MAXIMUM | ع ال | valu | ation: | | | قییم: | الت |
| | | | | | A | ppro | ach and | Cleanliness | النظافة | الاقتراب و | 1 |
| | | | | | G | reet | ings and | Initial Checks | التشييكات الأولية | الترحيب و | 2 |
| | | | | | Α | | | nd Behavior of | لوك الموظفين | | - |
| | | | | | s | ervic | e | | | الخدمة | 4 |

4

Cleanliness - Restroom and Mosque

TOTAL

+

النظافة - الحمامات

| 1 | SERIAL NO. | | | | | | | | | | |
|---|------------|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | 7 | 7 | 0 | 6 | | | | | | | |

AL MAQAM SERVICE STATION

Car Wash Coupon

- * Foam Wash
- * Shampoo Wash * **Drying**
- * Interior Vacuum Cleaning

| dh | 2 o | (| |
|----------|-----|-----------------|--|
| Date 1.5 | 14 | - - | |

5537.7

Sanai

الادارة غير مسؤلة عن فقدان الاغراض التعينة باخل السيارة

to not keep the valuable things inside the cor. we are not responsible for any claim.

| · | | | ~ |
|-----|---|----------------|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| . • | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | • | 2 ⁶ | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |