

SERIAL NO.

7 7 3 0

PROJECT : ELARA (Car Wash- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Car Wash

Pan Arab Research Center

☒ إمارات Emarat / ☐ إبكو/Enoc / ☐ أدنوك Adnoc

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #		
1063		Name		Number		Name		Number		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 Pakistani Filipino Expat. Arabs Others:		
☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☐		
EMIRATE		Western Region		Abu Dhabi		Dubai		Sharjah		Al Ain		Umm Al Quwain		Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
		☐		☐		☐		☐		☐		☐		☒	☐	☐
SITE ID		Month		Date		Amount (Dhs)		# of vehicles		# of staff		Time In		Time out		
11811		04		16		15		-		02		19:25		19:40		
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		
												☒		☐		
												☐		☐		
												☐		☐		
												☐		☐		
												☐		☐		

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقترب والنظافة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	1. Was there proper sign to the Car Wash bay?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	1. هل كانت هناك لافتة واضحة للدلالة على منطقة غسل السيارات؟
4	2. Was the Car Wash area clean and tidy? require comment when marked 'No' <u>It was dirty, oil on the floor</u>	YES ☐ نعم NO ☒ لا	2. هل كانت منطقة غسل 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	3. 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)? If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....? <u>No expression, No greeting</u>	YES ☐ نعم NO ☒ لا	4. هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟ 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	5a. 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	5b. 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	6. هل أطلعك الموظف حول سعر غسل السيارات؟
4	7. Did the attendant inspect your car for any scratches, damages or dents and inform you?	YES ☐ نعم NO ☒ لا	7. هل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو أضرار أو ثقوب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
5	8. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة؟	8. Did he guide your vehicle for positioning at the stopper? YES ☒ نعم NO ☐ لا	5
6	9. هل قام الموظف بشكرك لدى مغادرتك؟	9. Did the staff thank you as you were leaving? YES ☐ نعم NO ☒ لا <i>DID NOT SAY ANYTHING</i>	6

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر وسلوك الموظفين:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	10. هل كان لباس الموظف أنيقاً ومرتباً؟	10. Was the uniform of the attendant neat and tidy? YES ☒ نعم NO ☐ لا	3
3	11. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	11. Was the attendant wearing visible nametag? YES ☐ نعم NO ☒ لا <i>NOT wearing nametag</i>	3
3	12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	12. Was he able to communicate with customer? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	3
5	13. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	13. Was staff courteous / friendly? YES ☒ نعم NO ☐ لا	5

4. SERVICE

4. الخدمة:

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

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

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

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

SERIAL NO.

7 7 3 0

مغسلة النعيمية
غسيل سيارات يدوي

AL NUAIMIAH
MANUAL CAR WASH
Old Saniah - Ajman,
Tel : 7446086

15 DHS. ١٥ درهم

Customer Copy

No. 73561

73392

