| SE | RIAL | NO. | |
|-------|------|-----|---|
| 7 | 7 | 4 | 9 |

| PROJECT. | : El | ARA | (FORECOURT- | FINAL | . 2012) |
|----------|------|-----|-------------|-------|---------|

PROJECT: ELARA - FORECOURT

| Pan Arab Research Center 🥻 | an . | Arab | Research | Center | Ž. |
|----------------------------|------|------|----------|--------|----|
|----------------------------|------|------|----------|--------|----|

| Emarat إمارات. | 1 | | Eppco / Enoc ابكو/إنوك | 1 | | ادنوك | Adnoc |
|----------------|---|--|------------------------|---|--|-------|-------|
|----------------|---|--|------------------------|---|--|-------|-------|

| SHOPPER C | ODE | | DAT | A ENTE | ₹Y | | | | EDITING | | | CS | | | SR. # |
|-----------|-------|---------------|------------|--|------------|---------|-----|----------------|-----------|----------|------------------|---------|---------------------|----------|-----------|
| | | Name | | | N | lumber | N | ame | Nι | mber | Name | | Numbe | er . | - |
| 1015 | • | | | | | | | | | | Nazeel | oulla | | <u> </u> | |
| Gender | | ight | Bu | ilt | | ctacles | | | Mustache | ndian I | Pakistani Fili | | Groups Arabs Oth | ere. | |
| MF | T M | | | <u> </u> | Yes | No. 1 | Yes | No Y | es No I | | T C | | 7 | Γ | 7 |
| | | <u> </u> | <u>니 요</u> | <u> </u> | | | 느 | | <u> </u> | <u> </u> | <u> </u> | ا اس | | سا ما | |
| EMIRATE | | stern gion | Abu Dh | abi | Du | ıbai | SI | narjah | Al Ai | n | Umm Al Quwain | Ajman | Ras Khai | | Fujairah |
| | | | | | | ו כ | | 図 | | | | | | ן נ | |
| SIT | E ID | | Mon | th | Т | Date | | Amo | unt (Dhs) | # of | vehicles | # of st | aff Ti | ime In | Time out |
| 67 | 1 | 5 | 0 | 4 | d | 2] | _ | ٦ | 50 | C | 2 | 0 | 2 19 | :35 | 19:45 |
| 0 | 7:00- | 10:01 | - 13:01 | - 17: | 01- | 20:01- | T | | Saturday | Sunday | Monday | Tuesday | Wednesday | Thursd | ay Friday |
| | 0:00 | 13:00 | L | 20 | :00 (1) | 24:00 | D | AY OF /ISIT | 図 | | | | | | |

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

| Sco | ores | Critical Areas | | | المجالات الأساسية | اط | النق |
|-----|------|--|------------------|--------------------------|---|----|------|
| | 1. | Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run | YES NO N/A | نعم لا لا ينطبق | هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصر ها فقط في الجولة/المرة الأولى | .1 | |
| 2 | 2. | Were lights working and in good condition at the approach? | YES NO N/A | نعم لا لا ينطبق | هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟ | .2 | 2 |
| 2 | 3. | Were the lights working and in good condition at the forecourt area? | YES NO N/A | نعم لا لا ينطبق | هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبنة الوقود؟ | .3 | 2 |
| 4 | 4. | Was filling area / forecourt clean and tidy? | YES NO N/A | نعم لا لا ينطبق | هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبة؟ | .4 | 4 |
| 2 | 5. | Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained? | YES NO N/A | نعم لا لا ينطبق | هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟ | .5 | 2 |

2. GREETINGS

2. التحية/ الترحيب:

| Sco | ores | Critical Areas | | | المجالات الأساسية | اط | النق |
|-----|------|---|------------------|--------------------------|--|----|------|
| 5 | 6. | Was there any delay in approaching customers at the fuel pump | YES NO N/A | نعم لا لا ينطبق | هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟ | .6 | 5 |
| 5 | 7. | Did the staff approach the driver side of the vehicle? | YES NO | نعم لا | هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السانق؟ | .7 | 5 |

2 + Scores **Critical Areas** المحالات الأساسية النقاط Were you greeted in a friendly manner YES 🛛 هل تم الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب 8. (pleasant feeling)? NO ¥ If no, please describe behavior: Was it 5 إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان arrogant, without any expression, normal يتصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، etc.... YES 🗌 نعم 9. Did they request customers to quit هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن 4 П NO smoking? N/A ⊠ YES 🔯 10. Did the staff thank you as you were 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر 5 NO П ¥ leaving? 5 N/A 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF 3. مظهر وسلوك الموظفين: Scores **Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط Was the filling staff presentable and well YES 🛛 نعم 11. هل كان مظهر موظف تعبنة الوقود لائقاً 5 groomed? 5 NO ومرتبا/انيقا؟ YES 🛛 12. Was he able to communicate with 12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع 4 NO ¥ customer? 4 N/A 13. Was the attendant wearing visible YES 🛛 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها 5 nametag? NO ¥ اسمه يو ضوح؟ YES 🛛 نعم 6 14. Was staff courteous / friendly? 14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟ NO ¥ 4. **SERVICE** 4. الخدمة: Scores Critical Areas المجالات الأساسية النقاط YES 🗌 15. Did he follow the instructions on the 15. هل البع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة 2 NO ¥ Rahal (Fuel Card)? رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ \boxtimes N/A 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر ذلك على مسامعك؟ 16. Did he confirm and repeat amount and YES 🛛 6 6 type of fuel? NO 17. Did he fuel as per customer's instructions YES 🛛 نعم 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون -6 - Dhs? 6 NO П ¥ 18. Did he offer to clean windscreen YES 🔲 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء 5 voluntarily? (front & back) リカ ハロエ نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ \boxtimes NO ¥ YES 🛛 نعم 5 19. Were you charged the correct amount? 5 | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحا؟ NO П ¥ YES 🛛 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ 20. Were you given correct change? NO П ¥ 6

2

+

N/A

| | 3 | | + | • | | |
|--------|--|-------|---|-------------|---|--------|
| Scores | Critical Areas | | | | المجالات الأساسية | النقاط |
| 21. | Did he provide information about any promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require | YES | | نعم لا | . هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك أي عرض قائم/فعال) | |
| | comment when marked 'Yes' | _ N/A | × | لا ينطبق | كانتُ الإَجَابَةُ "نعم" يرجَى التوضيح | |

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

| Sc | ores | Critical Areas | | | ط المجالات الأساسية | النقا |
|----|------|--|------------------|--|---|-------|
| | 22a. | Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap ? | YES NO N/A | نعم لا لا ينطيق | 22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟ | |
| 3 | 22b. | Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue ? | YES NO N/A | نعم لا لا ينطبق | 22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>وورق التواليت</u> | 3 |
| | 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 NO N/A | نعم لا لا ينطبق | 22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الألية) | |
| | 23a. | . Were sinks clean? require comment when marked 'No' | YES NO N/A | نعم لا لا ينطبق | 23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | |
| | 23b | . Were mirrors clean? require comment when marked 'No' | YES NO N/A | <u>ر بر</u> نعم لا ينطيق لا ينطيق | 23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | |
| 3 | 23c. | . Were hand dryers clean? require comment when marked 'No' | YES | <u>بعم</u> لا لا ينطبق | 23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 3 |
| | 23d | . Were dispensers clean? require comment when marked 'No' | YES NO N/A | <u>و</u> | 23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | |
| | 23e | . Were toilets and urinals clean? | YES NO N/A | نعم لا لا ينطبق | 23e. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟ | |
| 2 | 24a | . Were doors clean?require comment when marked 'No' | YES NO N/A | نعم لا لا ينطبق | 24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 2 |
| | 24b |). Were walls clean? | YES NO N/A | نعم لا لا ينطبق | 24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟ | |
| | 240 | :. Were ceiling clean? | | لا لاينطبق | 24c. هل كان السقف نظيف؟ | ; |
| | 24d | I. Were vents clean? | YES NO N/A | نعم لا لا ينطبق | 24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟ | |

+

| Secret | _ | | 4 | | | | + | | | | | |
|---|----------|--------------|-----------------------|---------------------|--------------|--------------|-------|-----------|--------------|----------------------|----------------------------|--------|
| require comment when marked 'No' | S | cores | . | Critical Areas | | | | | | المجالات الأساسية | | النقاط |
| 24f. Were baseboards clean? YES کیم این الله YES کیم این الیام YES کیم این الله YES کیم این الله YES کیم این الی | | 24 | e. Were floors clear | 1? | | YES | X | نعم | | | | le |
| 24f. Were baseboards clean? YES کی بنطبق No Y YES کی بن | | | require comment | when marked 'No | o' | NO | | ¥ | ضيح | ة "لا" يرجى التوه | إذا كانت الإجاب | |
| 24f. Were baseboards clean? YES کی بنطبق No Y YES کی بن | | | | | | N/A | | لا ينطبق | | | | _ |
| 24f. Were baseboards clean? NO | | | | | | | | | | | | |
| 24g. Were grout clean? YES کی الله کان البلاط نظیف YES کی الله کان البلاط نظیف الله کان | | 24f | f. Were baseboards | s clean? | | | Ē | , | ة نظرة الآ | | ا المارين المارين | ا اء، |
| YES \ | | 1 | | | | | Ħ | - | | ِ (بعابد/ توح (بدح | 22. ه <i>ل حالت از زار</i> | +1 |
| 24g. Were grout clean? NO Y بليليل Yes المداد نظيف Yes المداد نظيف Yes المداد نظيفة المداد نظيفة Yes المداد نظيفة ومنعشة (بدون أي المداد نظيفة ومنعشة (بدون أي المداد المداد المداد المداد المداد المداد المداد المداد المداد Yes NO Y Yes Yes NO Y Yes Yes NO Y Yes | | | | | | | N | | | | | _ |
| N/A المنتخد المستحد القباء المنتخد المستحد المناف المنتخد المناف | Ì | 240 | g. Were grout clean | ? | | | Ä | • | | e | INTUIC to DA | |
| 25a. Were trash containers clean? | l | | | | | | H | _ | | . نطیف، | 24. هن کان البارط | 9 |
| 25a. Were trash containers clean? NO | - | 1 | | | | | X | | | | | |
| 22 25b. Were trash containers not overflowing? NO Y Yes | l | 25a | a. Were trash contai | iners clean? | | | | 1 | | es: to s 1 ch -1 | | |
| 25b. Were trash containers not overflowing? NO Y Yie Yie Yes Ye | |] | or o maorr contain | incra cicarr: | | | 片 | | | يات العمامة نظيفة؟ | 25. هل کانت حاوب | a |
| 25b. Were trash containers not overflowing? NO | 2 | | | | | | | | | | ···· | _2 |
| N/A | | 256 | Mono trook | | | | | , | | | | |
| 26. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)? 27. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No' N/A نبطية NO Y ينطيق YES NO Y ينطيق Yes | | 250 | o. vvere trash contai | ners not overflow | ing? | NO | Ц | - | ضدة؟ | يات القمامة غير فان | 25. هل كانت حاو | b |
| 26. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)? | <u> </u> | | | | | N/A | | لا ينطبق | | | | |
| 2 | | 26 | Was the restroom | emalling aloos 9 | £4 | YES | | نعم | | | | |
| 27. Were all the facilities inside the restroom in YES | 2 | 20. | (without any offens | sive odor)? | rresn | NO | | ß | تىم (بدون اي | | | 8 2 |
| 2 good working condition? require comment when marked 'No' NO Y النظيق الملحنة "لا" يرجى التوضيح المسجد نظيف (ءً)؛ "كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح المسجد نظيف (ءً)؛ "YES المرح التوضيح المسجد نظيف (ءً)؛ "YES المرح التوضيح | | | | | | N/A | | لا ينطبق | | ي الحمام): | رانحه دريهه في | |
| 2 good working condition? require comment when marked 'No' NO Y النظيق الملحنة "لا" يرجى التوضيح المسجد نظيف (ءً)؛ "كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح المسجد نظيف (ءً)؛ "YES المرح التوضيح المسجد نظيف (ءً)؛ "YES المرح التوضيح | | 27 | Were all the facilit | ies inside the rest | room in | YES | X | نعم | ام تعمل بشكل | التجهيز ات في الحم | 2 هل كانت جميع | 7 |
| 22 require comment when marked 'No' NO Y Yuidage YES 128 YES 129 YES | 2 | | good working cond | dition? | ii OOIII III | | _ | ' | | | حبّد؟ | |
| 28. Was the Mosque premises clean? YES معنى الله فاعة المسجد نظيف (ه)؟ الملاحظات الإجابة "لا" يرجى التوضيح المسجد الله الله الله الله الله الله الله الل | 2 | | | | • | NO | Ц | 3 | Ó | \" يرجى التوضيح | ا كانت الإجابة "لا | 2 إذ |
| 20. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No' NO | | | | | | N/A | | لا ينطبق | | | | _ |
| 20. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No' NO | | | | | | YES | П | 12: | 6(2) | i.t:: | 1 : 46 1: 06 | + |
| التعليق / الملاحظات: : FOR OFFICE USE ONLY المتخدام المكتب فقط المدارة المكتب فقط المدارة المكتب فقط الحد الأعلى للنقاط المسجلة المدارة المحتدام المكتب فقط الحد الأعلى للنقاط المسجلة المحتدام المحتدام المحتدام المحتدام المحتدام المحتدام المحتدام المحتدام المحتدام المحتدام المحتدام المحتدام المحتدام المحتدام المحتدام المحت | 2 | 28. | Was the Mosque p | premises clean? | | | | ١ | | | | |
| TOR OFFICE USE ONLY FOR OFFICE USE ONLY Year and Initial Checks Appearance and Behavior of Staff Service It was a service Serv | ~ | | require comment v | viieii iiiaikeu No | | NO | ᆜ | | رــــي | ىب <u>، چر</u> جى سا | اِدا کاک ، دِ ج | 2 |
| FOR OFFICE USE ONLY Year Service Formula Formul | | <u> </u> | | | | N/A | X | لا ينطبق | | | | - |
| التقييم: Evaluation: % Approach Approach Greetings and Initial Checks Appearance and Behavior of Staff Service Servi | c | omm | ents: | | | | | | | | يق/ الملاحظات: | التعل |
| التقييم: Evaluation: التقييم: Approach Approach Approach Approach It الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة Greetings and Initial Checks Appearance and Behavior of Staff مظهر وسلوك الموظفين Service Service Appearance and Behavior of Staff | | | | | | | | | فقط | لاستخدام المكتب | | |
| 2 الترحيب والتشييكات الأولية Greetings and Initial Checks Appearance and Behavior of Staff 3 Service Service | | % | 1 ' | _ | Evalua | | | | | | , | التقيي |
| Appearance and Behavior of Staff 3 مظهر وسلوك الموظفين Service 4 | | | | | Approa | ach | | | | م نحو المحطة | الاقتراب من/ التقد | 1 |
| Service 34 | | | | | Greetir | ngs an | d Ini | tial Ched | cks | ت الأولية | الترحيب والتشييكا | 2 |
| Service 34 | | | | | Appear | rance | and l | Behavio | r of Staff | ظفين | مظهر وسلوك المو | 3 |
| | | | | | Service | - | | | | | | 4 |
| | | | | | Cleanli | ness - | Res | troom a | nd Mosque | ت، والمسحد | النظافة _ الحمامان | |

-

4

TOTAL

+

| SERIAL NO. | | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|--|--|--|
| | 7 | 7 | 4 | 9 | | | |

| Receipt | ال | آ إيص | N. |
|--|---|-------------------------------|---|
| No. 1290410 Plate No. 63465 | Date 21 acul 2 acul 2 | الناريخ: | ر آزال التراث Smarat |
| | : Time: رقم اللوحة: Mileage الحطة: (Optional) | | گیلوماژ: (اخلهاري) |
| نتج Prod | II . | KÉ Ď | File File |
| Super | ممثان | 50/_ | |
| ∠⊒ Special | خصنومني | , | |
| ☐ Diesel | ديزل | | |
| ☐ Kerosene | كيروسين | 1 . [. | |
| ☐ Lubricants | زيو <u>ت</u> | | |
| Other | أخرى | | |
| | لإجمالي Total | 1 - 1 - | |
| | Total | لغ بالحروف | الحمالال |
| Total amount in word | ************************************ | ************************ | درهجر |
| Thank you for visiting Please drive safely. Staff Name: | Emarat. Tead wu | کم "امارات". هٔ بعدر ب: | شكراً لزيارة يرجي القياد اسم الموظف |
| Reg. No. (G) - Receipt is not valid with Receipt is not valid with | Staff Signature | ne reverse side. | التوقيع: bove. |

| | • • • |
|---|-------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| • | |
| | |
| | |
| | |
| | |