

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

☐ امارات Emarat / ☒ Eppco / Enoc / ☐ Adnoc

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #
1068		Name		Number		Name		Number		Name		Number		
										Suresh				
Gender		Height		Built		Spectacles		Beard		Mustache		Ethnic Groups		
M	F	T	M	S	T	M	F	Yes	No	Yes	No	Yes	No	Indian
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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
0036		04		23		123		04		01		19:55		20:25
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		
		☐		☐		☐		☐		☒		Saturday		Sunday
												☒		Monday
												☐		Tuesday
												☐		Wednesday
												☐		Thursday
												☐		Friday

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقترب والنظافة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	1. Was there proper sign to the Lube changing bay?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	1. هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟
3	2. Was the lube changing area clean and organized? AREA WAS DIRTY	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	2. هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبطة؟
4	3. Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ?	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	3. هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟
2	4. Were the waiting area and table clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	4. هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟
2	5. Was the television in the waiting room working?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	5. هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟
	6. Was the board displaying complimentary services neat and clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	6. هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	7. Was there any delay in approaching customers?	YES ☐ نعم NO ☒ لا	7. هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقديم الموظف نحو الزبائن؟
	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES ☐ نعم NO ☒ لا	8. هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟
5	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc..... NORMAL, DO NOT GREET		5. إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	9. Did he guide your vehicle for positioning at the stopper and asked you to switch the engine off?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	9. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟
5	10. When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different grades of oil, filters and their relative benefits?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائدها؟
4	11. Did he offer the waiting area to you? DID NOT OFFER	YES ☐ نعم NO ☒ لا	11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟
4	12. Did the staff thank you as you were leaving? DID NOT SAY ANYTHING	YES ☐ نعم NO ☒ لا	12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	13. Was the uniform of the attendant neat and tidy?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	13. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟
3	14. Was the attendant wearing visible nametag?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟
3	15. Was he able to communicate with customer?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	15. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟
4	16. Was staff courteous / friendly?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	16. هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟

4. SERVICE

4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	17. Did attendant check whether you need top up or complete oil change?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	17. هل قام الموظف بالتحقق لمعرفة إن كانت السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت بالكامل؟
3	18. Did attendant check with you whether only oil is to be changed or oil with filter?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	18. هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد تغيير الزيت فقط أم الزيت والفلتر؟
3	19. Did he check using gauge the quantity required to be topped up and informed you?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	19. هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب إضافتها وأبلغك بذلك؟
3	20. Did the attendant check for oil leakages under your car from filter and drain bolt?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	20. هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة الزيت؟
3	21. Did the attendant drain the used oil completely from your car?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	21. هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل من سيارتك؟
2	22. Did he ask whether you want the engine to be flushed and did it if you agreed?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	22. هل سألك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام بذلك في حال موافقتك؟
3	23. Did the attendant fill the correct grade as you requested?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	23. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت الصحيحة التي طلبتها؟

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	24. هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟	24. Did he request you to start engine and leave it running for one and a half minutes?	3
	نعم ☒ لا ☐	YES ☒ NO ☐	
3	25. هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيداً في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟	25. Did the attendant ensure that the carter bolt is tightened and there are no leaks?	3
	نعم ☒ لا ☐	YES ☒ NO ☐	
	26. هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية:	26. Did attendant carry out the following complimentary checks:	
	31a. إضافة ماء للبطارية	31a. Battery Water top up	
	نعم ☒ لا ☐ لا ينطبق ☐	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	
	31b. إضافة ماء للمبرد/coolant	31b. Coolant Water top up	
	نعم ☒ لا ☐ لا ينطبق ☐	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	
	31c. إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الألي (الترانسميشون)	31c. Auto Transmission Fluid top up	
	نعم ☒ لا ☐ لا ينطبق ☐	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	
	31d. إضافة زيت الفرامل	31d. Brake Fluid top up	
	نعم ☒ لا ☐ لا ينطبق ☐	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	
	31e. إضافة زيت للجير/ التروس	31e. Gear Oil top up	
	نعم ☒ لا ☐ لا ينطبق ☐	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	
	31f. تنظيف فلتر الهواء	31f. Air filter cleaning	
	نعم ☒ لا ☐ لا ينطبق ☐	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	
	31g. إضافة ماء لمساحات الزجاج	31g. Wiper Water top up	
	نعم ☒ لا ☐ لا ينطبق ☐	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	
	31h. تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء	31h. Clean engine using air gun	
	نعم ☒ لا ☐ لا ينطبق ☐	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	
3	27. هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟	27. Were any of your questions related to lube change answered?	3
	نعم ☒ لا ☐ لا ينطبق ☐	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	
3	28. هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟	28. Did the staff place the mileage sticker in the car ?	3
	نعم ☒ لا ☐ لا ينطبق ☐	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	
4	29. هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟	29. Were you offered a receipt voluntarily?	4
	نعم ☒ لا ☐ لا ينطبق ☐	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	30a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟	30a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?	3
	نعم ☒ لا ☐ لا ينطبق ☐	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	

Scores		Critical Areas		المجالات الأساسية		النقاط
	30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?	YES ☒	نعم	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u>	30b	
	NO ☐	لا				
	N/A ☐	لا ينطبق				
	30c. 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 ☐	نعم	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)	30c	
	NO ☐	لا				
	N/A ☒	لا ينطبق				
3	31a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES ☒	نعم	هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	31a	3
	NO ☐	لا				
	N/A ☐	لا ينطبق				
	31b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒	نعم	هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	31b	
	NO ☐	لا				
N/A ☐	لا ينطبق					
	31c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES ☒	نعم	هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	31c	
	NO ☐	لا				
	N/A ☐	لا ينطبق				
	31d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES ☒	نعم	هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	31d	
	NO ☐	لا				
	N/A ☐	لا ينطبق				
	31e. Were toilets and urinals clean?	YES ☒	نعم	هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	31e	
	NO ☐	لا				
	N/A ☐	لا ينطبق				
2	32a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒	نعم	هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	32a	2
	NO ☐	لا				
	N/A ☐	لا ينطبق				
	32b. Were walls clean?	YES ☒	نعم	هل كانت الحيطان نظيفة؟	32b	
	NO ☐	لا				
	N/A ☐	لا ينطبق				
	32c. Were ceiling clean?	YES ☒	نعم	هل كان السقف نظيف؟	32c	
NO ☐	لا					
N/A ☐	لا ينطبق					
	32d. Were vents clean?	YES ☒	نعم	هل كانت المنافذ نظيفة؟	32d	
	NO ☐	لا				
	N/A ☐	لا ينطبق				
	32e. Were floors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒	نعم	هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	32e	
	NO ☐	لا				
	N/A ☐	لا ينطبق				
	32f. Were baseboards clean?	YES ☒	نعم	هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	32f	
	NO ☐	لا				
	N/A ☐	لا ينطبق				
	32g. Were grout clean?	YES ☒	نعم	هل كان البلاط نظيف؟	32g	
	NO ☐	لا				
	N/A ☐	لا ينطبق				

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
2	33a. Were trash containers clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟
	33b. Were trash containers not overflowing?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟
	34. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟
2	35. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	36. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	36. 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

100



No. 1271734

فاتورة نقدا

Date : 23-4-2012 التاريخ

Cash Memo

Time : التوقيت

Site : الموقع

SERIAL NO.

Name :

Make / Model : Toyota

Tel. No. :

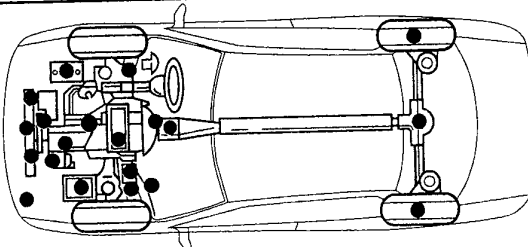
Reg. No : 79612

Km Present :

Next Oil Change Km:

7 8 2 X

Description	PLU #	UnitPrice	Qty.	Total Price Dhs.	Fils
1 - OILCHANGE					
Petrol / Diesel Engine Oil					
Additional oil 500 ml					
Service charges					
	9167			123	
	18025				
	18030				
2 - PACK OIL					
Service charges					
Heavy Vehicle service charges					
3 - OIL FILTER					
4 - OTHER SERVICES					
Air Filter / Battery					
Engine Flush / Others					
SERVICE CHARGES					
TOTALAMOUNT				123	



All above 20 points have been checked ☒ Yes ☐ No ☐ لا نعم ☐ تم تحرير 20 نقطة المذكورة أعلاه

Thank you for your visit

شكراً لزيارتكم

Customer Care

800 3662

خدمة العملاء

تم استلام المركبة في حالة جيدة.
Received the vehicle in good running condition.

Customer's Signature

OOC Operator's Signature

توقيع موظف تبديل الزيت السريع

Thank you.
Pls. come again.

Cash 200.0
Payment Total AED 200.0
Change AED 170.0
Date: 23/04/2012 21:05 Cashier GRACE
Site ID POS No 2 Receipt N 167021

Product Price Qty Value(AED)
AutoMashDXBAED30 30.00 1 30.0
Total AED 30.0

Customer Care no.
800-ENOC(3662)

Welcome to ZOOM

SITE: 36 AL RASHEED

Tel. No 04-2663228

