

SERIAL NO.

7 9 0 0

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

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

| SHOPPER CODE | | DATA ENTRY | | | | EDITING | | | | CSA | | | | SR. # | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--|-------------------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|
| Name | | Number | | Name | | Number | | Name | | Number | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1028 | | | | | | | | JOSEPH | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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: | | | | | | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input 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 checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | |
| EMIRATE | | Western Region | | Abu Dhabi | Dubai | Sharjah | Al Ain | Umm Al Quwain | Ajman | Ras Al Khaimah | Fujairah | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SITE ID | | Month | | Date | | Amount (Dhs) | | # of vehicles | | # of staff | | Time In | | Time out | | | | | | | | | | | | | |
| 0680 | | 04 | | 25 | | 113 | | 01 | | 01 | | 11:30 | | 11:55 | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | |
| | | <input type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقتراب والنظافة:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|--|--|---|
| | 1. Was there proper sign to the Lube changing bay? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 1 هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟ |
| 3 | 2. Was the lube changing area clean and organized? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3 هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقوعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟ |
| 2 | 4. Were the waiting area and table clean? | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 4 هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟ |
| 2 | 5. Was the television in the waiting room working? | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 5 هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟ |
| | 6. Was the board displaying complimentary services neat and clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 7 هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقدم الموظف نحو الزبائن؟ |
| | 8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 8 هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟ |
| 5 | If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc..... | | 5 إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، خالٍ 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائد كل منها؟ |
| 4 | 11. Did he offer the waiting area to you? NO WAITING AREA AVAILABLE | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟ |
| 4 | 12. Did the staff thank you as you were leaving? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 13. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟ |
| 3 | 14. Was the attendant wearing visible nametag? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ |
| 3 | 15. Was he able to communicate with customer? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 15. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ |
| 4 | 16. Was staff courteous / friendly? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 22. هل سألك إن كنت تريد غسل المحرك وقام بذلك في حال موافقتك؟ |
| 3 | 23. Did the attendant fill the correct grade as you requested? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 23. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت الصحيحة التي طلبتها؟ |

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

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|--|--|---|
| 3 | 30a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ? NO SOAPS | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 30a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟ |

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|---|---|--|
| | 30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ? <i>No TISSUE</i> | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 30b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> |
| | 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 <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 30c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ? (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية) |
| 3 | 31a. Were sinks clean? require comment when marked 'No' <i>WAS NOT CLEAN ENOUGH</i> | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| | 31b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| | 31c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| | 31d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No' <i>dirty & broken</i> | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| | 31e. Were toilets and urinals clean? <i>urinal dirty</i> | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟ |
| 2 | 32a. Were doors clean? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| | 32b. Were walls clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟ |
| | 32c. Were ceiling clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32c. هل كان السقف نظيف؟ |
| | 32d. Were vents clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟ |
| | 32e. Were floors clean? require comment when marked 'No' <i>WATER ON FLOOR</i> | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| | 32f. Were baseboards clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟ |
| | 32g. Were grout clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32g. هل كان البلاط نظيف؟ |

| النقاط | المجالات الأساسية | Critical Areas | Scores |
|--------|--|--|--------|
| 2 | 33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ | YES <input type="checkbox"/> نعم | 2 |
| | | NO <input type="checkbox"/> لا | |
| 2 | 33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟ | N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 2 |
| | | YES <input type="checkbox"/> نعم | |
| 2 | 34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟ | NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 2 |
| | | YES <input type="checkbox"/> نعم | |
| 2 | 35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ | NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 2 |
| | | YES <input type="checkbox"/> نعم | |
| 2 | 36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ | NO <input type="checkbox"/> لا | 2 |
| | | YES <input type="checkbox"/> نعم | |

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| التقييم: | Evaluation: | الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM | النقاط المسجلة ACTUAL SCORE | % |
|----------|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|---|
| 1 | Approach and Cleanliness | | | |
| 2 | Greetings and Initial Checks | | | |
| 3 | Appearance and Behavior of Staff | | | |
| 4 | Service | | | |
| 5 | Cleanliness - Restroom and Mosque | | | |
| | TOTAL | | | |

Vertical line on the right side of the page.

SERIAL NO.

7 9 0 0



SUPER LUBE

سوبر لوب



ENOC

No. 813320

فاتورة نقدا

Date : 25/11/12 التاريخ

Site : الموقع

Cash Memo

Time : التوقيت

Name :

Make / Model : Honda

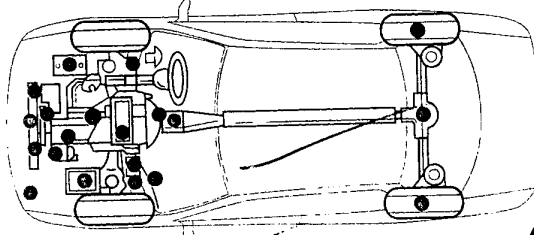
Tel. No. :

Reg. No : 72669

Km Present :

Next Oil Change Km:

| Description | PLU # | UnitPrice | Qty. | Total Price | |
|-------------------------------|-------|-----------|------|-------------|------|
| | | | | Dhs. | Fils |
| 1 - OILCHANGE | | | | | |
| Petrol / Diesel Engine Oil | | | | 1 | |
| Additional oil 500 ml | | | | | |
| Service charges | | | | | |
| | 15109 | | 1 | 70 | |
| 2 - PACK OIL | 18025 | | | | |
| Service charges | | | | | |
| Heavy Vehicle service charges | | | | | |
| 3 - OIL FILTER | 8650 | | 1 | 113 | |
| 4 - OTHER SERVICES | | | | | |
| Air Filter / Battery | | | | | |
| Engine Flush / Others | | | | | |
| | 18030 | | | | |
| SERVICE CHARGES | | | | | |
| TOTALAMOUNT | | | | 113 | |



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 3632

خدمة العملاء

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

توقيع العميل Customer's Signature

توقيع موظف تبديل الزيت السريع QOC Operator's Signature

توقيع موظف تبديل الزيت السريع

