SERIAL NO. . DE-Amon - 17/2 3 PROJECT: ELARA - Lube Change Pan Arab Research Center PROJECT: ELARA (Lube Change - FINAL 2012) Adnoc ادنوك 🔲 / Eppco / Enoc ايكو/إنوك 🔲 ا Emarat إمارات 🔀 CSA SR. # **EDITING DATA ENTRY** SHOPPER CODE Number Number Name Number Name Name Dileep 66
 Spectacles
 Beard
 Mustache
 Ethnic Groups

 Yes
 No
 Yes
 No
 Indian
 Pakistani Filipino
 Expat. Arabs
 Others:
 Height M S Built Gender MIF X \boxtimes \square \square Ras Al Umm Al Fujairah Western Ajman Al Ain Sharjah Abu Dhabi Dubai Khaimah **EMIRATE** Region \boxtimes Time out Time In Amount (Dhs) # of vehicles # of staff SITE ID Month Date 11:36 11:18 107 0 5 Friday Tuesday Wednesday Thursday Saturday Sunday Monday 20:01-13:01-17:01-07:00-10:01-DAY OF TIME OF 20:00 24:00 17:00 10:00 13:00 X VISIT VISIT 区 1. الإقتراب والنظافة: 1. APPROACH AND CLEANLINESS النقاط المجالات الأساسية Critical Areas YES 🛛 هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة .1 Was there proper sign to the Lube 1. NO تغيير الزيت؟ changing bay? لا ينطيق N/A YES 🛛 Was the lube changing area clean and هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبة؟ .2 3 2. ¥ NO 3 organized? N/A لا ينطبق YES هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقوعه على .3 Was there any oil leaking and falling on 4 図 NO الأرض في منطقة تغيير الزيت؟ 4 to the floor of the lube bay? لا ينطبق N/A X YES 2 هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟ П Were the waiting area and table clean? NO 2 لا ينطبق N/A YES 🛛 Was the television in the waiting room هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟ .5 2 ¥ NO 2 working? N/A YES هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة Was the board displaying complimentary NO الخدمات المجانية مرتبة و نظيفة؟ services neat and clean? لا ينطبق 🛛 2. الترحيب والتشييكات الأولية: GREETINGS AND INITIAL CHECKS 2.

Scores		Critical Areas			المجالات الأساسية		النة
3	7.	Was there any delay in approaching customers?	YES 🗌	نعم لا	هل كان هناك أي تأخير في اقتر اب/تقدم الموظف نحو الزبائن؟	.7	3
	8.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES 🗓	نعم لا	هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح) ؟	.8	
5	If no arro	o, please describe behavior: Was it ogant, without any expression, normal			لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يئصف بالغرور، خالِ من التعابير، عادي، الخ…؟	<u> [ذا]</u>	5

+

9

2 Scores Critical Areas المجالات الأساسية النقاط Did he guide your vehicle for positioning YES 🛛 هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب 3 at the stopper and asked you to switch the engine off? .9 لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفى المحرك؟ 3 NO 10. When asked by customer, was the 10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على YES X attendant knowledgeable of different 5 grades of oil, filters and their relative علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات 5 NO benefits? وفوائد كل منها؟ YES X 11. Did he offer the waiting area to you? 11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟ NO ¥ 12. Did the staff thank you as you were 57 YES 🗌 ثعم 4 12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟ THANK YOU NO ¥

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

Sc	ores	Critical Areas				2 1 50 250 0		
	13.	Man the side of th	YES	IX	نعم	المجالات الأساسية	اط	النقا
3	13.	Was the uniform of the attendant neat and tidy?	. NO		,	. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقا ومرتبا؟	12	
			N/A		لا ينطبق	ر هن حال بنبل الموسد المداد و الداد و الداد	. 13	3
2	14.	Was the attendant wearing visible	YES	X	نعم	1		╁
3		nametag?	NO		K	. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	14	2
-			N/A		لا ينطبق	عليها اسمه بوضوح؟	j	١
3	15.	Was he able to communicate with	YES	X	لعم			
٥		customer?	NO		¥	. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع	15	3
-			N/A		لا ينطبق	المزبون؟		
4	16.	10/00 -4-55	YES		لعم			\dashv
*	10.	Was staff courteous / friendly?	NO		¥	· هل كان الموظف ودودا/لطيفا؟	16	4
			N/A		لا ينطبق			

4. SERVICE

+

4. الخدمة:

Sc	ores	Critical Areas					
	17.		YES	<u> </u>		المجالات الأساسية	نقاط
3	17.	Did attendant check whether you need top up or complete oil change?	150	М	نعم	. هل قام الموظف بالتحقق ليعرف إن كانت السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت	
			NO		¥	السياره تحتاج لإصافة الريث الم سيير ريات بالكامل؟	3
3	18.	The state of cold will and will fill and the state of the	YES	X	نعم	. هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد	10
	 	only oil is to be changed or oil with filter?	NO		¥	. من حسى مصرف نغيير الزيت فقط أم الزيت والفلتر؟	'0 3
3	19.	- 1 10 of ook doing gauge the dijamily	YES	M	لعم	. هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب	19
•		required to be topped up and informed you?	NO		צ	المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب	3
	20	Did the attended to	YES	121	<u>-</u>	إضافتها وأبلغك بذلك؟	
3	20.	Did the attendant check for oil leakages under your car from filter and drain bolt?	153		يعم	. هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة	
		your our north litter and drain boil?	NO		X	تحت السياره من العشر وطعالمول إعرــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	3
3	21.	Did the attendant drain the used oil	YES	X	نعم	الريب. 2. هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل	1
4		completely from your car?	NO		¥	ے۔ میں نام معود بھریا ہے ۔ من سیار تك؟	' 3
2	22.	Did he ask whether you want the engine	YES	X	نعم	 على سالك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام 	2
+		to be flushed and did it if you agreed?	NO		7	2. من الله أن الله الموافقتك؟ بذلك في حال موافقتك؟	2 2
3	23.	Did the attendant fill the correct grade as	YES	×	نعم	2. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت	3
		you requested?	NO		¥	الصحيحة التي طلبتها؟	3 3

2

3 النقاط المجالات الأساسية **Critical Areas Scores** Did he request you to start engine and YES 🛛 24. هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه نعم 3 leave it running for one and a half 3 في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟ NO \square ¥ minutes? 25. هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت YES 🔯 25. Did the attendant ensure that the carter مثبتة جيداً في مكانها وأنه ليس هناك تسرّب 3 3 bolt is tightened and there are no leaks? NO هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية .26 26. Did attendant carry out the following التالية: complimentary checks: YES 🔯 إضافة ماء للبطارية 31a. ¥ NO 31a. Battery Water top up لا ينطبق 🔲 N/A YES 🖾 إضافة ماء للمبرد/coolant 31b. NO 31b. Coolant Water top up لا ينطيق N/A YES 🖾 إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الألى 31c. NO 31c. Auto Transmission Fluid top up (الترانسميشون) N/A YES 🔯 إضافة زيت الفرامل 31d. NO 31d. Brake Fluid top up لا ينطبق N/A YES X إضافة زيت للجير/ التروس 31e. NO 31e. Gear Oil top up N/A لا ينطيق YES X تنظيف فلتر الهواء 31f. ¥ NO 31f. Air filter cleaning لا ينطبق N/A YES 🔯 إضافة ماء لمساحات الزجاج 31g. NO 31g. Wiper Water top up N/A لا ينطبق YES 🔯 تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء NO ¥ 31h. Clean engine using air gun لا ينطبق N/A YES 🗵 هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة 27. Were any of your questions related to NO 3 بعملية تغيير الزيت؟ lube change answered? لا بنطبق N/A هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد YES X 28. Did the staff place the mileage sticker in الكيلومتر ات/ المسافة التي قطعتها في 3 ¥ NO 3 the car? السيارة؟ لا ينطبق 🔲 N/A YES X 4 29. هل عرض عليك وصل استلام اختباريا؟ 29. Were you offered a receipt voluntarily? ¥ NO لاينطبق 🔲 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام) والمسجد: **REST ROOMS AND MOSQUE** 5. النقاط المجالات الأساسية Critical Areas Scores YES 🔯 30a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية 30a. Were they adequately stocked with all NO \square مثل <u>الصابون</u>؟

N/A

لا ينطبق

necessary supplies such as soap?

+

+

-		4	+		
	Scores	Critical Areas		المجالات الأساسية	نقاط
	301	 b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tiss 	sue? NO 📙 😗	30. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية	
	300	c. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>paper towe</u> (paper towels are not required where f operational hand dryers exist)	لا ينطبق	30.هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات)c
	31a	a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO	اليد الألية) 31. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	а
	31b.	. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	الاینطبق 🗀 N/A نعم 🔯 YES لا 🗍 NO	311. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	b
	31c.	Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	لاینطیق لــا N/A نعم ∑ YES لا ☐ NO	31c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	31d.	Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	لا ينطبق N/A نعم YES X الا ال NO Y	31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	<u> </u>
	31e.	Were toilets and urinals clean?	لا ينطيق	31e. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	
	32a. \r	Were doors clean? require comment when marked 'No' •	نعم ∑ YES نعم NO	32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	32b. V	Were walls clean?	نعم X YES X انعم NO	32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟	
	32c. V	Vere ceiling clean?	نعم XES کا ۱۹ NO ۲ ۱۷ پنطیق N/A	32c. هل كان السقف نظيف؟	
2	32d. W	Vere vents clean?	نعم ∑ YES لا ينطبق NO	32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	2
		Vere floors clean? equire comment when marked 'No'	نعم للا YES لا یا NO لاینطیق لا N/A	32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	32f. W	√ere baseboards clean?	نعم XES العم YES العم NO العم NO العم N/A العم N/A العم N/A العم N/A العم N/A العم N/A العم N/A العم N/A العم N/A العم N/A	32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	
	32g. W	/ere grout clean?	نعم \\ YES \(\] \\ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \	32g. هل كان البلاط نظيف؟	

4

+

5

+

Scores	Critical Areas				ط المجالات الأساسية	النقاد
	33a. Were trash containers clean?	YES NO N/A	図口口	نعم لا لا ينطبق	33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	2
2	33b. Were trash containers not overflowing?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	33b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضة؟	
2	34. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?	YES NO N/A	四口四	نعم لا لا ينطبق	34. هل كانت رانحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رانحة كريهة في الحمام)؟	2
2	35. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطيق	35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيّد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
2	36. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2

Comments:	التعلق/ المرحطات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	قىيم:	_
			Approach and Cleanliness	الاقتراب والنظافة	1
			Greetings and Initial Checks	الترحيب والتشييكات الأولية	2
			Appearance and Behavior of Staff	مظهر وسلوك الموظفين	3
			Service	الخدمة	ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ
			Cleanliness - Restroom and Mosque	النظافة – الحمامات و المسجد	
			TOTAL	جموع	الم

+

•		.	
			i
•			

1	SE	RIAL I	NO.	
	8	3	8	9
لــــا		1		



Lube Expres	SS	الزيت السريعه	ىبدير	حدمه	3
	Inv	oice فَاتِيَّوْرَةً			ا) امارات
Station Name:	2rihad.	اسم الحطة:Invoice No.	130	257	Emarat
Station Tal: All 394571	• Date ماتة بالحملة،	الناريخ 12. ١٦٠ الناريخ	H . U8	8591	<i>)</i> رقم اللوحة:ر
Customer Name:		Mileage: اسم العميل:	1349	5 b	كيـلومتر:
Customer Tel:		:Time In ماتف العميل:	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	:	وقت استلام المركبة
Vehicle Make & Model: 107		: Time Out: صنع ونوع المركبة:		بة:	وقبت تسليم المرك
	الخدمات Services	,	الكمية Quantity	سعر الوحدة Unit Price	المجموع Total
Engine Oil	Changed	زيت المحرك	4.5		75
Oil Filter	Ghanged	فلترالزيت ٢٦ .	1		25
Engine Flushing	Done	تنظيف المحرك		<u> </u>	
Top-Up: Brake & Clutch Fluid - DOT 4	Done	.إضافة سائل الفرامل/كلتش			
Automatic Transmission Fluid - Dexon IID	Done	سائل جهاز نفل الحركة		I	3.07
Gear/Differential Oil	Done	التروس/زيت التروس التفاضلي		I	•
Power Steering Oil Reservoir	Done	زيت خزان المقود الهيدروليكي			
Radiator Coolant	FTDone	سائل تبريد الرادياتور			
Water/Terminal Thecked Battery	Replaced	فحص البطارية		1	
Windscreen Water Checked Wiper	Replaced	سانل خزان تنظيف الزجاج/الماسحات ٥٠٠٥			07
Tyre Pressure	Checked	فحص هواء الإطارات			
Air Filter Cleaned	Replaced	فلتر الهواء			- 1, 1 t
Oil Drain Plug Checked Washer	Checked Replaced	فحص سدادة مجرى الزيت			
Condition of all belts & Hoses	Checked	والأحزمة/الخراطيم المطاطية			
Car Wash: Full Wash Body Wash		خدمة الفسيل: ﴿ عَسِيل كَامَنُ إِلَى غَسِيلُ خَارِجِي الْعَسِيلُ بِالْهِدَارُ			
Service Charge		رسوم الخدمة	†		
Others		اخرى			
Ottlera		The second secon		خصدہ Discount	AED
كما هو رارد في طلب الخدمة ر L have received the vehicle in o	بعد أداء الخدسات المطلوبة ood condition as per th	لقد استلمت المركبة في حالـة جيدة ne service specified in the job card.	لِي	المبلغ الإجتماا Grand Total	AED 107
Trible received the vernore in g	304 00110111011 40 per 11	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,			
		£~~ [Link	~
Lube Express In-charge Signatur	مسوؤول خدمة الزبت ٢٥	Reg. No. 8555	Ctrs	tomer Signa اجانا	نوفيع العميل ture " أقل من 500 مل م
Thank you for visiting Lube Ex	press		د التعدرية "	يمة تبديل الزيث	شتشرأ لزيارتكم خا
	•				

		!
	•	. *
		•
		į