

PROJECT : ELARA (Car Wash- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Car Wash

Pan Arab Research Center


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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #													
1073		Name		Number		Name		Number		Name		Number															
										ABUDHAK																	
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 checked="" 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 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													
0022		07		12		50		03		02		13:55		14:26													
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 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 checked="" 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 Car Wash bay?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> 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'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> 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.....?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	4. هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟ إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالفروور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟
5	5a. Did the attendant check whether your car has a sunroof?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	7. هل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو أضرار أو ثقوب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	8. Did he guide your vehicle for positioning at the stopper?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	8. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة؟
6	9. Did the staff thank you as you were leaving?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	9. هل قام الموظف بشكرك لدى مغادرتك؟

### 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

### 3. مظهر وسلوك الموظفين:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	10. Was the uniform of the attendant neat and tidy?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	10. هل كان لباس الموظف أنيقاً ومرتباً؟
3	11. Was the attendant wearing visible nametag?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	11. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟
3	12. 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	12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟
5	13. Was staff courteous / friendly?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	13. هل كان الموظفون ودودين / لطفاء؟

### 4. SERVICE

### 4. الخدمة:

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

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

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

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	25g. Were grout clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	25g. هل كان البلاط نظيف؟
2	26a. Were trash containers clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	26a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟
2	26b. Were trash containers not overflowing?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	26b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟
2	27. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> 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 و النظافة
			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



فاتورة نقداً  
CASH MEMO



Manual Carwash

No. 3424230

Name : \_\_\_\_\_ Vehicle Type : Honda  
Contact : \_\_\_\_\_ Vehicle # : 91522  
Date : 12-7-12 Time : \_\_\_\_\_

SERIAL NO.

8	3	9	7
---	---	---	---

Type of Vehicle	Type of Wash	PLU	Amount
Saloon	Top Wash		
	Full Wash		
4 x 4 1 Ton	Top Wash		
	Full Wash		50/-
3 Tons	Top Wash		
	Full Wash		
Other Services			
			50/-

Thank you for visiting ENOC / EPPCO

- Any electrical or mechanical defects after servicing are at customer's risk.
- Company is not responsible for any valuable stuff inside the vehicle.
- Vehicles serviced at site will be parked and driven by ENOC/EPPCO staff at customer's risk.

شكراً لزيارتكم محطة اينوك وايبيكو

- الشركة غير مسؤولة عن أية أعطال كهربائية أو ميكانيكية بعد الخدمة.
- الشركة غير مسؤولة عن فقدان أية متعلقات ثمينة داخل السيارة.
- قيادة السيارة وإيقافها على مسؤولية الزبون.

Customer Care 800 3662 خدمة العملاء

Customer's Signature

Service Supervisor



Welcome to ZOOM  
EPPCO 22 Al Tawasal  
04-3330520  
800-ENOC (3662)

Product	Price	Qty	Value(AED)
MountainDew500ml	2.50	1	2.50
Slice Sponge Cak	2.00	1	2.00
Total AED			4.50

Cash 4.50

Payment Total AED 4.50  
Change AED 0.00

Date: 12/07/2012 13:58 Cashier IRENE  
Site ID POS No Receipt No  
Ref No 22 2 1169018

Thank You !  
Please come again

10