

SERIAL NO.			
8	5	4	0

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #
113		Name		Number		Name		Number		Name		Number		
Gender	Height	Built		Spectacles		Beard		Mustache		Ethnic Groups				
M F	T M S	T M F	Yes No	Yes No	Yes No	Yes No	Indian	Pakistani	Filipino	Expat. Arabs	Others:			
☒ ☐	☒ ☐	☒ ☐	☒ ☐	☒ ☐	☒ ☐	☒ ☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah					
	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐					
SITE ID		Month		Date		Amount (Dhs)		# of staff		Time In		Time out		
1050		07		21		17		02		22:50		23:00		
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. INTERIOR

1. جاذبية المنطقة الداخلية:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
2	1. Were the automatic doors closed and the door and side glass push / pull bars or handle thresholds working in good order?	YES ☒ NO ☐	1. هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والباب ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟
3	2a. Were doors and windows free of fingerprints?	YES ☒ NO ☐	2a. هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟
3	2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?	YES ☒ NO ☐	2b. هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من اللطخ، البقع والخطوط؟
3	2c. Were doors and windows clean without a hazy film (condensation due to climate or temperature may be present)	YES ☒ NO ☐	2c. هل كانت الأبواب والنوافذ نظيفة بدون تكاثف البخار عليها (تكاثف ضبابي بسبب الطقس أو الحرارة)
2	3a. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board faded?	YES ☐ NO ☒	3a. هل كانت المواد الإعلانية، الصور وقوائم الطعام تبدو غير واضحة، باهتة وقديمة؟
2	3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes'	YES ☐ NO ☒	3b. هل كانت المواد الإعلانية، الصور وقوائم الطعام تبدو فيها بعض التشققات؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح
2	3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?	YES ☐ NO ☒	3c. هل كانت المواد الإعلانية، الصور وقوائم الطعام تبدو ملطخة؟
5	4a. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ NO ☐	4a. هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
5	4b. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers neat and well stacked? (Should be uncluttered and without excessive amounts of products)	YES ☒ NO ☐	4b. هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) مرتبة أي غير مكدسة (لا يجب أن تكون المنتجات والمواد متراكمة، كما أنه لا يجب أن يكون هناك كمية زائدة منها).

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	5. Was there any smell of rotten stuff?	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	5. هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟
3	6. Were there any flies visible in the store or in the eating area?	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	6. هل كان هناك أي نوع من الحشرات الطائرة (الذباب) في المحل؟
2	7. Were Lights and light fixtures functioning properly and unbroken including ones on menu boards? (Specify location in comments) require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا	7. هل كانت الأضواء والأماكن المثبتة فيها تعمل بصورة جيدة وغير مكسورة بما في ذلك أضواء لوحات قائمة الطعام؟ (حدد الموقع في التصريحات) إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
6	8. Was the expiry date mentioned on perishable food items (sandwiches, breads, cakes, salads etc...) within the validity period?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	8. هل كان تاريخ الإنتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ..)
2	9. Were tables and chairs well maintained and unbroken? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	9. هل كانت الطاولات والكراسي بحالة جيدة وغير مكسورة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
2	10. Was the temperature reasonably comfortable? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا	10. هل كانت درجة الحرارة مناسبة/ مريحة بشكل معقول؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
2	11. Were door mats in good condition? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	11. هل كانت ماسحات الأرضيات بحالة جيدة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
2	12. Were lights turned on at dusk or sunset and during bad weather?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	12. هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجو الماطر؟
3	13. Were trash / Grease containers clean and dumpster Lids closed?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	13. هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون نظيفة وأغطية سلات القمامة مغلقة؟

2. GREETINGS

2. التحيات/ الترحيبات:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
6	14. Were you greeted with a smile when you entered the store?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	14. هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟
3	15. Did they request customers to quit smoking?	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	15. هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟
6	16. Did he thank you as you were leaving?	YES ☐ نعم NO ☒ لا	16. هل قام الموظف/ الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟

did not say anything (40)

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
5	17. هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ بكامل أناقتهم؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	5
4	18. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	4
3	19. هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا <i>could not read the name</i>	3
5	20. هل كان الموظف لبقين وودودين/لطفاء؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا	5

4. SERVICE

4. الخدمة:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	21. هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	3
6	22. هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا	6
4	23. هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	4
5	24. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا	5
6	25. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟	YES ☒ نعم NO ☒ لا <i>I had to ask for the receipt</i>	6
5	26. هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	5

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	التقييم:
			Inviting Interior	1 جاذبية المنطقة الداخلية
			Greetings	2 التحيات / الترحيبات
			Appearance and Behavior of Staff	3 مظهر الموظفين وسلوكهم
			Service	4 الخدمة
			TOTAL	المجموع

SERIAL NO.

	8	5	4	0
--	---	---	---	---

WELCOME TO AQUA

ENDC 1050 FS

TEL NO 04 2987062

8003662

-----24 Hours Open-----

Descr.	qty	amount
CC SURPRISE	1	3.00
CC SURPRISE	1	3.00
M&MCHOCO45G	1	4.00
M&MPEANUT45G	1	4.00
BARBICAN NRB SB	1	3.00

Sub Total 17.00

Tax 0.00

TOTAL 17.00

CASH Dh 20.00

Change Dh -3.00

THANK YOU

Please Come Again

REG# 0002 CSH# 002 DR# 01 TRAN# 29864
07/21/12 23:01:44 ST# 1075

