

DE-12/18/12

SERIAL NO.

8 6 2 1

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. #													
1073		Name		Number		Name		Number		Name		Number															
										Altaf																	
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:									
☒	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☐	☐	☐									
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													
4145		08		07		68		02		02		22:20		22:45													
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?	هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
3.	Was the lube changing area clean and organized?	هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبطة؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
4.	Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ?	هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟	4
	YES ☐	نعم	
	NO ☒	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
2.	Were the waiting area and table clean?	هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟	2
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
2.	Was the television in the waiting room working?	هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟	2
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
	Was the board displaying complimentary services neat and clean?	هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟	6.
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

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

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?	9. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا	3
5	10. When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different grades of oil, filters and their relative benefits?	10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائدها؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا	5
4	11. Did he offer the waiting area to you? <i>DID NOT OFFER WAITING AREA</i> (55)	11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟ YES ☐ نعم NO ☒ لا	4
4	12. Did the staff thank you as you were leaving?	12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟ YES ☒ نعم NO ☐ لا	4

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

4. SERVICE

4. الخدمة:

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

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

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 soap?	YES ☐ NO ☒ N/A ☐	نعم لا لا ينطبق	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟	3
		No Soap				

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

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؟	2
2	33b. Were trash containers not overflowing? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟	2
2	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
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	2
2	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	2

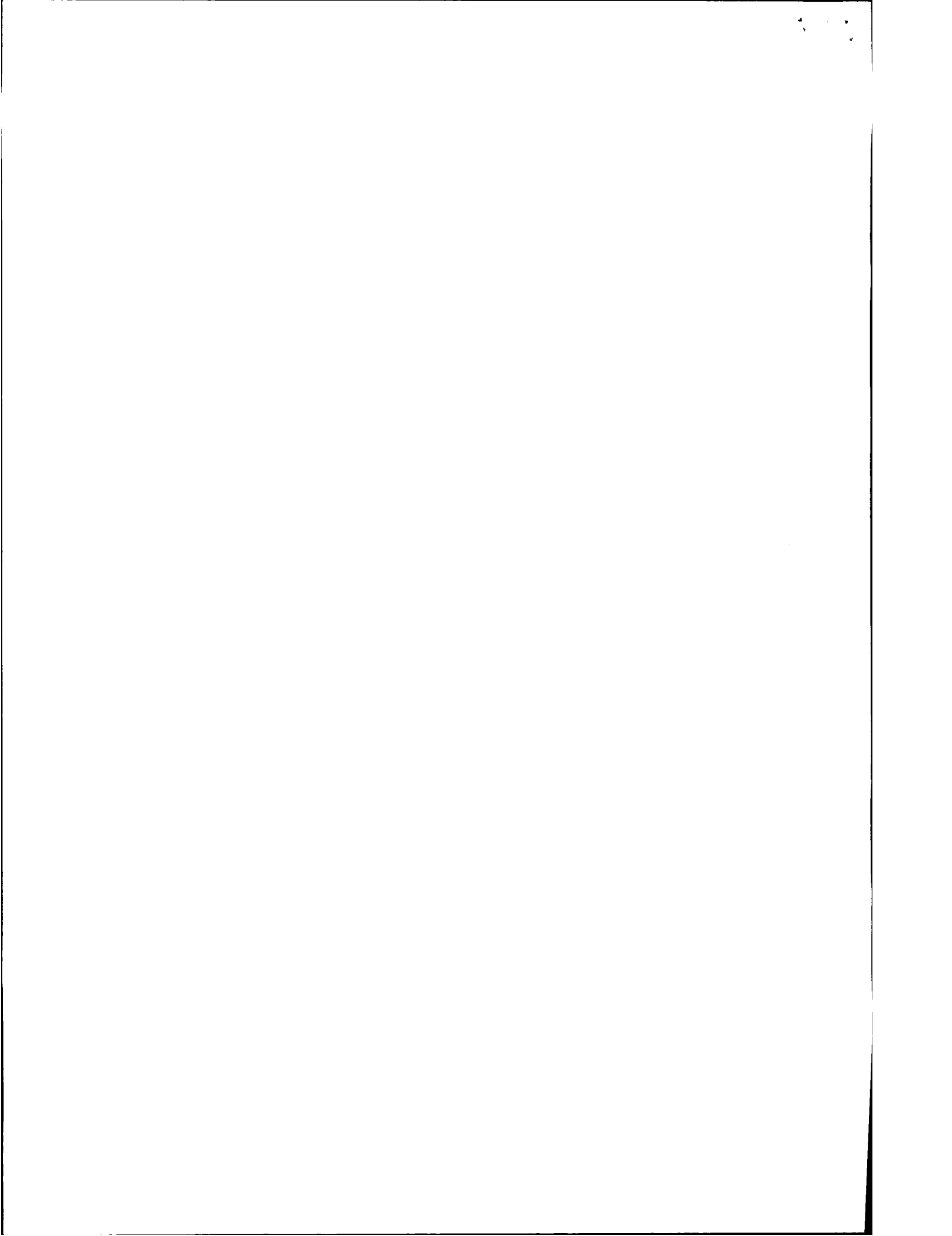
Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	التقييم:
			Approach and Cleanliness	1 الإقتراب 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



Lube Express

خدمة تبديل الزيت السريعة



Invoice فاتورة

امارات
Emarat

SERIAL NO.			
8	6	2	1

SR Sr. No.
 Station Name:
 Station Tel:
 Customer Name:
 Customer Tel:
 Vehicle Make & Model:

الخدمات Services	الكمية Quantity	سعر الوحدة Unit Price	المجموع Total
Engine Oil ☒ Changed	4.0		68.00
Oil Filter ☒ Changed			
Engine Flushing ☒ Done			
Top-Up: Brake & Clutch Fluid - DOT 4 ☒ Done			
Automatic Transmission Fluid - Dexon IID ☒ Done			
Gear/Differential Oil ☒ Done			
Power Steering Oil Reservoir ☒ Done			
Radiator Coolant ☒ Done			
Water/Terminal ☒ Checked ☒ Replaced			
Windscreen Water ☒ Checked ☒ Replaced			
Tyre Pressure ☒ Checked ☒ Replaced			
Air Filter ☒ Cleaned ☒ Replaced			
Oil Drain Plug ☒ Checked ☒ Washer ☒ Checked ☒ Replaced			
Condition of all belts & Hoses ☒ Checked			
Car Wash: ☐ Full Wash ☐ Body Wash ☐ Steam Wash			
Service Charge			
Others			

I have received the vehicle in good condition as per the service specified in the job card.

Lube Express In-charge Signature
 * Below 500 ml Free
 Thank you for visiting Lube Express

Reg. No. 322

Customer Signature
 * أقل من 500 مل مجاناً
 شكراً لزيارتكم خدمة تبديل الزيت السريعة

Job Card خدمة

Mileage: 126488
 Vehicle Make & Model: 1402047
 Invoice No. 403709
 Plate No. 1402047

A - ☐ Small Vehicle B - ☐ 4WD & Mini Bus C - ☐ 3 Ton Pickup D - ☐ 3.5 to 5.5 Ton Pickup & Coaster Bus E - ☐ 6 to 8 Ton Pickup F - ☐ Cement Mixture Truck G - ☐ Big Bus H - ☐ Fork Lift I - ☐ Motor Cycle J - ☐ Other	☒ Oil Filter ☐ Manual Wash ☐ Steam Wash ☐ Engine Flushing ☐ Power Synth ☐ Other	Circle damages and scratches If no damages or scratches tick box ☐
---	---	--

AED 68.00

Remarks:

Customer Signature

Please see reverse for terms & conditions.

Ref. No. LE/11/11

