

SERIAL NO.			
8	9	5	8

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

☐ Emirat / ☒ Eppco / Enoc / ☐ Adnoc

SHOPPER CODE		DATA ENTRY		EDITING		CSA		SR. #
1025		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
☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐

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
063	09	14	16	02	13:35	13:45

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. 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 ☒	لا ☐	2
	2a. Were doors and windows free of fingerprints?	YES ☒	لا ☐	3
	2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?	YES ☒	لا ☐	3
	2c. Were doors and windows clean without a hazy film (condensation due to climate or temperature may be present)	YES ☒	لا ☐	3
2	3a. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board faded?	YES ☐	لا ☒	2
	3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes'	YES ☐	لا ☒	2
	3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?	YES ☐	لا ☒	2
5	4a. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES ☒	لا ☐	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 ☒	لا ☐	5

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	5. Was there any smell of rotten stuff? YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ ينطبق	هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟	5
3	6. Were there any flies visible in the store or in the eating area? YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ ينطبق	هل كان هناك أي نوع من الحشرات الطائرة (الذباب) في المحل؟	3
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	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	2
6	8. Was the expiry date mentioned on perishable food items (sandwiches, breads, cakes, salads etc...) within the validity period? YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل كان تاريخ الإنتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ..)	6
2	9. Were tables and chairs well maintained and unbroken? require comment when marked 'No' YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ ينطبق <u>NO TABLES & CHAIRS</u> (34)	هل كانت الطاولات والكراسي بحالة جيدة وغير مكسورة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
2	10. Was the temperature reasonably comfortable? require comment when marked 'No' YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل كانت درجة الحرارة مناسبة/ مريحة بشكل معقول؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
2	11. Were door mats in good condition? require comment when marked 'No' YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ ينطبق <u>NO DOOR MAT</u> (35)	هل كانت ماسحات الأرضيات بحالة جيدة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
2	12. Were lights turned on at dusk or sunset and during bad weather? YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ ينطبق	هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجو الماطر؟	2
3	13. Were trash / Grease containers clean and dumpster Lids closed? YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون نظيفة وأغطية سلات القمامة مغلقة؟	3

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	هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟	6
3	15. Did they request customers to quit smoking? YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ ينطبق	هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟	3
6	16. Did he thank you as you were leaving? YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل قام الموظف/الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟	6

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	17. Was the staff presentable and well groomed? YES ☒ NO ☐	هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين / بكامل أناقتهم؟ نعم ☒ لا ☐	5
4	18. Was he / she able to communicate to customer? YES ☒ NO ☐	هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ نعم ☒ لا ☐	4
3	19. Was the staff wearing visible nametag? <i>Could not read it</i> YES ☒ NO ☐	هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟ نعم ☒ لا ☐	3
5	20. Was staff courteous / friendly? YES ☒ NO ☐	هل كان الموظفون لبقين وودودين / لطفاء؟ نعم ☒ لا ☐	5

4. SERVICE

4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	21. Were the items and ingredients you ordered available for purchase? require comment when marked 'No' YES ☒ NO ☐ N/A ☐	هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح نعم ☒ لا ☐ لا ينطبق ☐	3
6	22. Did the staff scan all the purchased items? require comment when marked 'No' YES ☒ NO ☐	هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح نعم ☒ لا ☐	6
4	23. Did the staff place food and nonfood item in a separate carry bags? YES ☒ NO ☐ N/A ☐	هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟ نعم ☒ لا ☐ لا ينطبق ☐	4
5	24. Were you charged the correct amount? require comment when marked 'No' YES ☒ NO ☐	هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح نعم ☒ لا ☐	5
6	25. Were you offered a receipt voluntarily? <i>I had to ask for the receipt</i> YES ☐ NO ☒	هل عرض عليك وصل استلام / فاتورة اختيارياً؟ نعم ☐ لا ☒	6
5	26. Were you given the correct change? require comment when marked 'No' YES ☐ NO ☐ N/A ☒	هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح نعم ☐ لا ☐ 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 9 5 8

WELCOME TO ZOOM

EPPCO 63 AL HOOT

04-3983859

800-ENOC (3662)

Product	Price	Qty	Value(AED)
FreshDeoMen	15.00	1	15.00
CupCakeFilldOrang	1.00	1	1.00

Total AED 16.00

Cash 16.00

Payment Total	AED	16.00
Change	AED	0.00

Date:14/09/2012 13:44 Cashier SHEILA

Site ID	POS No	Receipt No
Ref No 63	3	1634011

THANK YOU
PLEASE COME AGAIN

