

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						
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						
1002	09	23	94	01	01	12:20	12:55						
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. الإقتراب والنظافة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
1	1. Was there proper sign to the Lube changing bay?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	1. هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟
3	2. Was the lube changing area clean and organized?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2. هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبّة؟
4	3. Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ?	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	3. هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟
2	4. Were the waiting area and table clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	4. هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟
2	5. Was the television in the waiting room working?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	5. هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟
	6. Was the board displaying complimentary services neat and clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	6. هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	7. Was there any delay in approaching customers?	YES ☐ نعم NO ☒ لا	7. هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقديم الموظف نحو الزبائن؟
	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	8. هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟
5	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...؟

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

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?	هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
3	14. Was the attendant wearing visible nametag? <i>COULD NOT READ NAME</i>	هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
3	15. Was he able to communicate with customer?	هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
4	16. Was staff courteous / friendly?	هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟	4
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	

4. SERVICE

4. الخدمة:

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

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?	24. هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟	3
	YES ☒ نعم NO ☐ لا		
3	25. Did the attendant ensure that the carter bolt is tightened and there are no leaks?	25. هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيداً في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟	3
	YES ☒ نعم NO ☐ لا		
	26. Did attendant carry out the following complimentary checks:	26. هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية:	
	31a. Battery Water top up	31a. إضافة ماء للبطارية	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31b. Coolant Water top up	31b. إضافة ماء للمبرد/coolant	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31c. Auto Transmission Fluid top up	31c. إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31d. Brake Fluid top up	31d. إضافة زيت الفرامل	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31e. Gear Oil top up	31e. إضافة زيت للجير/ التروس	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31f. Air filter cleaning	31f. تنظيف فلتر الهواء	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31g. Wiper Water top up	31g. إضافة ماء لمساحات الزجاج	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31h. Clean engine using air gun	31h. تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
3	27. Were any of your questions related to lube change answered?	27. هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟	3
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
3	28. Did the staff place the mileage sticker in the car ?	28. هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟	3
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
4	29. Were you offered a receipt voluntarily? <i>I hadn't ask for the bill</i>	29. هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟	4
	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق		

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 <u>soap</u> ? <i>No soap</i>	30a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	3
	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق		

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ? <i>No tissues (95)</i>	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	30b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت
	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) <i>No Paper Towels (166)</i>	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	30c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)
3	31a. Were sinks clean? require comment when marked 'No' <i>Very dirty (98)</i>	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' <i>No HAND DRYER (101)</i>	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' <i>NO DISPENSER (161)</i>	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? <i>urinal Very dirty (96)</i>	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' <i>water on the floors (97)</i>	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 <i>Very bad</i> <i>106</i>	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 الاقتراب 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

SERIAL NO.			
9	2	1	0



SUPER LUBE

سوبر لوب



No. 478420

فاتورة نقدا

Date : 23/9/12 التاريخ

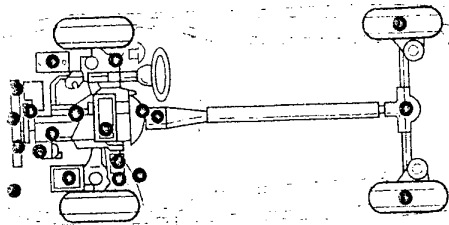
Site : 1002 الموقع

Cash Memo

Time : التوقيت

Name :
Tel. No. :
Km Present :
Make / Model : Toyota
Reg. No : 83903
Next Oil Change Km :

Description	PLU #	UnitPrice	Qty.	Total Price	
				Dhs.	Fils
1 - OIL CHANGE					
Petrol / Diesel Engine Oil		18018		56	00
Additional oil 500 ml				10	00
Service charges		18624			
2 - PACK OIL					
Service charges					
Heavy Vehicle service charges					
3 OIL FILTER		20401		28	00
4 - OTHER SERVICES					
Air Filter / Battery		18030			
Engine Flush / Others					
SERVICE CHARGES					
TOTAL AMOUNT				94	00



All above 20 points have been checked Yes

No

لا

نعم

تم تحرير 20 نقطة المذكورة أعلاه

Thank you for your visit

شكرا لزيارتكم

Customer Care

300 1500

خدمة العملاء

تم استلام المركبة في حالة جيدة.
Received the vehicle in good running condition.

Customer's Signature توقيع العميل

Signature

QOC Operator's Signature

توقيع موظف تبديل الزيت السريع

100