

DE-Pman- 26/6

1

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. #				
112		Name		Number		Name		Number		Name		Number						
						Amran		5057		Suleiman								
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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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											
702	06	13	30	02	0	19:15	19:30											
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 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"/>	<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 بالفور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟
5	5a. Did the attendant check whether your car has a sunroof?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" 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 غسل 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? (55) DID NOT OFFER WAITING AREA	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" 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 والمرآيا من الداخل والخارج بحيث كنت راضياً عما قاموا به؟
3	19. Did the attendant offer to empty the ashtray and clean it?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" 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 اسفنجة؟
1	22. Were you offered a receipt voluntarily? (77) I had to ask for the receipt	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" 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:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية			النقاط
3	23a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	3
		NO <input type="checkbox"/>	لا		
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
3	23b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ? <i>No toilet tissue</i>	YES <input type="checkbox"/> (95)	نعم	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> ؟	3
		NO <input checked="" type="checkbox"/>	لا		
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
3	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)	YES <input type="checkbox"/>	نعم	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)	3
		NO <input type="checkbox"/>	لا		
		N/A <input checked="" type="checkbox"/>	لا ينطبق		
3	24a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
		NO <input type="checkbox"/>	لا		
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
3	24b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
		NO <input type="checkbox"/>	لا		
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
3	24c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
		NO <input type="checkbox"/>	لا		
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
3	24d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
		NO <input type="checkbox"/>	لا		
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
3	24e. Were toilets and urinals clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	3
		NO <input type="checkbox"/>	لا		
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
2	25a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
		NO <input type="checkbox"/>	لا		
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
2	25b. Were walls clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كانت الحيطان نظيفة؟	2
		NO <input type="checkbox"/>	لا		
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
2	25c. Were ceiling clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كان السقف نظيف؟	2
		NO <input type="checkbox"/>	لا		
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
2	25d. Were vents clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كانت المنافذ نظيفة؟	2
		NO <input type="checkbox"/>	لا		
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
2	25e. Were floors clean? require comment when marked 'No' <i>water on the floor</i>	YES <input type="checkbox"/> (97)	نعم	هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
		NO <input checked="" type="checkbox"/>	لا		
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
2	25f. Were baseboards clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	2
		NO <input type="checkbox"/>	لا		
		N/A <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
	25g. هل كان البلاط نظيف؟	25g. Were grout clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
2	26a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	26a. Were trash containers clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
2	26b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟	26b. Were trash containers not overflowing?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق
2	27. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	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
2	28. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	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
2	29. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	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

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

EMBASSY AREA S/S 782
AIRPORT ROAD
ADNOC DISTRIBUTION
ABU DHABI - UAE

SERIAL NO.

		3	2	9
--	--	---	---	---

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
Automatic C/W		30.00	30.00
TOTAL			30.00
CASH PAYMENT			30.00

You were served by Operator 1
DATE 13/06/2012 19:32 T1 S3 01 6401

THANKS FOR SHOPPING

