

De-aman - 26/6

7

| SERIAL NO. |   |   |   |
|------------|---|---|---|
|            | 9 | 0 | 6 |

PROJECT : ELARA (C-Store - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

إمارات Emarat /  إيكو/إنوك Eppco / Enoc /  أدنوك Adnoc

| SHOPPER CODE                        |                          | DATA ENTRY               |                                     |                                     |                          | EDITING                             |                          |                                     |                          | CSA                                 |                          |                                     |                          | SR. #                    |                          |                          |                          |                          |  |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| Name                                |                          | Number                   |                                     | Name                                |                          | Number                              |                          | Name                                |                          | Number                              |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |                          |  |
| 155                                 |                          |                          |                                     | Aman                                |                          | 5051                                |                          | Ramesh                              |                          |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |                          |  |
| 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 staff                          |                          | Time In                             |                          | Time out                            |                          |                          |                          |                          |                          |                          |  |
| 914                                 |                          | 06                       |                                     | 13                                  |                          | 1425                                |                          | 01                                  |                          | 18:55                               |                          | 19:07                               |                          |                          |                          |                          |                          |                          |  |
| 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                        |                          |                          |                          |                          |                          |                          |  |
| <input type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/> |                                     | <input type="checkbox"/>            |                          | <input checked="" type="checkbox"/> |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | Saturday                            |                          | Sunday                              |                          |                          |                          |                          |                          |                          |  |
|                                     |                          |                          |                                     |                                     |                          |                                     |                          |                                     |                          | <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"/>            |                          |                          |                          |                          |                          |                          |  |
|                                     |                          |                          |                                     |                                     |                          |                                     |                          |                                     |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/>            |                          |                          |                          |                          |                          |                          |  |

1. INTERIOR

1. جانبية 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?                                  | هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والباب ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟   | 1      |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/>  | نعم  |        |
|        | NO <input type="checkbox"/>  | لا   |        |
|        | 2a. Were doors and windows free of fingerprints?   | هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟   | 2a     |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/>  | نعم  |        |
|        | NO <input type="checkbox"/>  | لا   |        |
|        | 2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?   | هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من اللطخ، البقع والخطوط؟  | 2b     |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/>  | نعم  |        |
|        | NO <input type="checkbox"/>  | لا   |        |
|        | 2c. Were doors and windows clean without a hazy film (condensation due to climate or temperature may be present)   | هل كانت الأبواب والنوافذ نظيفة بدون تكاثف البخار عليها (تكاثف ضبابي بسبب الطقس أو الحرارة)   | 2c     |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/>  | نعم  |        |
|        | NO <input type="checkbox"/>  | لا   |        |
|        | 3a. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board faded?  | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو غير واضحة، باهتة وقديمة؟  | 3a     |
|        | YES <input type="checkbox"/>   | نعم  |        |
|        | NO <input checked="" type="checkbox"/>   | لا   |        |
|        | 3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes'  | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو فيها بعض التشققات؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح  | 3b     |
|        | YES <input type="checkbox"/>   | نعم  |        |
|        | NO <input checked="" type="checkbox"/>   | لا   |        |
|        | 3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?  | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو ملطخة؟  | 3c     |
|        | YES <input type="checkbox"/>   | نعم  |        |
|        | NO <input checked="" type="checkbox"/>   | لا   |        |
|        | 4a. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers clean? require comment when marked 'No'  | هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  | 4a     |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/>  | نعم  |        |
|        | NO <input type="checkbox"/>  | لا   |        |
|        | 4b. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers neat and well stacked? (Should be uncluttered and without excessive amounts of products) | 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). | 4b     |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/>  | نعم  |        |
|        | NO <input type="checkbox"/>  | لا   |        |

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية   | النقاط   |
|--------|--|---|--|
| 5      | 5. Was there any smell of rotten stuff?  | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 5 .5 هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟   |
| 3      | 6. Were there any flies visible in the store or in the eating area?  | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 3 .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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 2 .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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 6 .8 هل كان تاريخ الإنتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، الخ...)                                    |
| 2      | 9. Were tables and chairs well maintained and unbroken? require comment when marked 'No'<br><b>NO TABLES AND CHAIRS. (34)</b>                                      | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | 2 .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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 2 .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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 2 .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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 2 .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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 3 .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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 6 .14 هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟ |
| 3      | 15. Did they request customers to quit smoking?               | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | 3 .15 هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟          |
| 6      | 16. Did he thank you as you were leaving?                     | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 6 .16 هل قام الموظف/الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟    |

### 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?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>   | هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/<br>بكامل أناقتهم؟<br>نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> | 5      |
| 4      | 18. Was he / she able to communicate to customer?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | هل كان الموظف قادراً على التواصل مع<br>الزبون؟<br>نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>         | 4      |
| 3      | 19. Was the staff wearing visible nametag?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>        | هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها<br>الاسم بوضوح؟<br>نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>  | 3      |
| 5      | 20. Was staff courteous / friendly?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>               | هل كان الموظف لبقين وودودين/لطفاء؟<br>نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                     | 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'<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> | هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها<br>متوفرة للشراء؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح<br>نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>                                   | 3      |
| 6      | 22. Did the staff scan all the purchased items? require comment when marked 'No'<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>   | هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم<br>شراؤها بدقة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح<br>نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>   | 6      |
| 4      | 23. Did the staff place food and nonfood item in a separate carry bags?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>                                 | هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن<br>المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس<br>مختلفة؟<br>نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>                                 | 4      |
| 5      | 24. Were you charged the correct amount? require comment when marked 'No'<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>  | هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح<br>نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>  | 5      |
| 6      | 25. Were you offered a receipt voluntarily?<br>I had to ask for the receipt<br>YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>  | هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة<br>اختيارياً؟<br>نعم <input type="checkbox"/> لا <input checked="" type="checkbox"/>   | 6      |
| 5      | 26. Were you given the correct change? require comment when marked 'No'<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>                                 | هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ هل<br>قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل<br>صحيح؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح<br>نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | 5      |

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| % | النقاط المسجلة<br>ACTUAL SCORE | الحد الأعلى للنقاط<br>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                   |

ADNOC DISTRIBUTION  
ZAYED STADIUM 914  
AIR PORT ROAD  
ABU DHABI

SERIAL NO.

|  |  |   |   |   |
|--|--|---|---|---|
|  |  | 9 | 0 | 6 |
|--|--|---|---|---|

| DESCRIPTION    | QTY  | PRICE | TOTAL |
|----------------|------|-------|-------|
| Macad Minicup  | 1,00 | 9.25  | 9.25  |
| DoT1 Air Fresh |      | 5.00  | 5.00  |
| TOTAL          |      |       | 14.25 |
| CASH PAYMENT   |      |       | 50.00 |
| CHANGE         |      |       | 35.75 |

You were served by Operator 1  
DATE 13/06/2012 19:07 T1 S3 01 6084

THANKS FOR SHOPPING

