9

	SE	RIAL	NO.	
	1	9	2	9

PROJECT: ELARA (C-Store - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

			=
Pan	Arab	Research	Center

					Emarat إمارات	وك 🔲 /	Eppco ابكو/إن	/Enoc / 🛭	ادنوك Adnoo ادنوك SR.#
SHOPPER CODE	SHOPPER CODE DATA ENTRY			EDITING			CSA		
0/0//2/(0002	Name		Number	Name	Number	Name		Number	
26	Bash		3404	Bash	3404	Count rea	Herman		
	eight	Built M F	Spectacles Yes No Y	Beard Mu 'es No Yes	ustache s No Indian	Pakistani Filip	Ethnic Gro		
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
		×							
SITE II	)	Month		Date	Amount (DI	hs) #	of staff	Time In	Time out
09	5 9	0	1 1	9_	24.5	0 0	2	21:48	21:58
TIME OF 10:00 VISIT	10:01- 13:00	13:01- 17: 17:00 20:		DAY OF VISIT	Saturday Sunda	y Monday	Tuesday Wed	dnesday Thurs	day Friday

## 1. INTERIOR

## 1. جاذبية المنطقة الداخلية:

Sco	res	Critical Areas				المجالات الأساسية	قاط	الند
	1.	Were the automatic doors closed and the	YES	X	نعم	هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والباب	.1	2
2		door and side glass push / pull bars or handle thresholds working in good order?	NO		X	ومسكة/مقبض الباب تعمل و هي بحالة جيدة؟		_
$\dashv$	2a	Were doors and windows free of	YES	X	نعم	هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات	.2a	
	20.	fingerprints?	NO		ሄ	الأصابع؟		
	2b.	Were doors and windows free of	YES	M	نعم	<u> </u>	.2b	3
3		smudges, spots and streaks?	NO		Y	البقع والخطوط؟		3
	2c.	Were doors and windows clean without a	YES	<b>X</b>	نعم	<u> </u>	.2c	
		<u>hazy film</u> (condensation due to climate or temperature may be present)	NO		¥	تكاثف البخار عليها (تكاثف ضبابي بسبب الطقس أو الحرارة)		
	32	Were advertising materials, Pictures and	YES		نعم	هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور	.3a	
	Ja.	menu strips on menu board faded?	ИО	X	X	قوائم الطعام تبدو غير واضحة، باهتة وقديمة؟		
	3b.	Were advertising materials, Pictures and	YES		نعم	دل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو فيها <b>بعض التشققات</b> ؟	.3b	
2		menu strips on menu board torn? requires comment when marked 'Yes'	МО	X	Ä	إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح		2
		i Dishuas and		П	نعر	هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور	.3c	1
	3c.	Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board smudged?	YES NO	X	, 3	قوائم الطعام تبدو ملطفة؛		
$\vdash$						هل كانت الكاونترات، إطار اصندوق	.4a	
	4a.	Were counters, display cases, self-service	YES	X	نعم	العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة		
		areas and dispensers clean? require				المشروبات (dispenser) نظيفة؟		
		comment when marked 'No'	NO		¥	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		_
5							41-	5
	4b.	Were counters, display cases, self-service	YES	X	نعم	هل كانت الكاونترات، إطار اصندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشر وبات	.40	
		areas and dispensers neat and well				(dispenser) مرتبة أي غير مكدّسة (لايجب		
		stacked? (Should be uncluttered and without excessive amounts of products)			¥	أن تكون المنتجات والمواد متر اكمة، كما أنه لا		
		Williout excessive amounts of products)				يجب أن يكون هناك كمية زائدة منها).		

+

2 + Scores **Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط YES نعم Was there any smell of rotten stuff? 図 NO Y هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟ .5 | 5 N/A **YES** 6. Were there any flies visible in the store or 3 هل كان هناك أي نوع من الحشرات الطائرة .6 冈 ¥ NO in the eating area? (الذباب) في المحل؟ N/A هل كانت الأضواء والأماكن المثبتة فيها Were Lights and light fixtures functioning YES X تعمل بصورة جيدة وغير مكسورة بما في properly and unbroken including ones on menu boards? (Specify location in ذلك أضواء لوحات قائمة الطعام؟ (حدّد 2 comments) require comment when الموقع في التصريحات) إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 2 marked 'No' NO Was the expiry date mentioned on X هل كان تاريخ الإنتهاء مذكوراً على المواد YES perishable food items (sandwiches, .8 6 breads, cakes, salads etc...) within the الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ 6 П validity period? NO (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، الخ..) لا X هل كانت الطاو لات والكراسي بحالة جيدة Were tables and chairs well maintained YES and unbroken? require comment when وغير مكسورة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 2 NO marked 'No' N/A 10. هل كانت درجة الحرارة مناسبة/ مريحة 10. Was the temperature reasonably X YES comfortable? require comment when بشكل معقول؟ 2 marked 'No' إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 2 NO ¥ YES V 11. هل كانت ماسمات الأرضيات بحالة جيدة؟ 11. Were door mats in good condition? require 2 comment when marked 'No' اذا كانت الاحابة "لا" يرجى التوضيح NO ¥ 2 N/A X YES نعم 12. Were lights turned on at dusk or sunset 12. هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجو الماطر؟ 2 NO ¥ and during bad weather? N/A 13. Were trash / Grease containers clean and 13. هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون YES 3 نعم dumpster Lids closed? NO نظيفة و أغطية سلات القمامة معلقة؟

#### 2. GREETINGS

2. التحيات/ الترحيبات:

Sc	ores	Critical Areas	Critical Areas				نقاط	
6	14.	Were you greeted with a smile when you	YES	X	نعم	المجالات الأساسية هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت		التع
		entered the store?			X	لى المحل؟ إلى المحل؟	. 1**	6
	15.	15 Didut-			نعم			+
3	15.	Did they request customers to quit smoking?	NO		¥	هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟	.15	2
			N/A	X	لا ينطبق	- 1 3 0 .5 0 J	.10	
6	16.	Did he thank you as you were leaving?	YES	X	نعم	هل قام الموظف/الموظفة بشكرك بينما	16	$\vdash$
			NO		¥	كنت تغادر؟		6

2

## 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

# 3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

Sc	Scores Critical Areas		ores Critical Areas		tical Areas		المجالات الأساسية	النقاط	
5	17.	Was the staff presentable and well groomed?	YES X	نعم لا	هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ بكامل أناقتهم؟	.17	5		
4	18.	Was he / she able to communicate to customer?	YES ⊠ NO □	نعم لا	هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	.18	4		
3	19.	Was the staff wearing visible nametag?	YES 🔀	نعم ﴿ لا	هل كان الموظفين يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوحي المكم المكاركي (1)	.19	3		
5	20.	Was staff courteous / friendly?	YES ☑ NO ☐	نعم لا	هل كان الموظفين لبقين وودودين/لطفاء؟	.20	5		

### 4. SERVICE

# 4. الخدمة:

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	تاط	النه
	21.	Were the items and ingredients you	YES	区	نعم	هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟	.21	
3		ordered available for purchase? require comment when marked 'No'	ИО		¥	مورو مسراع. إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		3
		,	N/A		لا ينطبق			
	22.	Did the staff scan all the purchased	YES	X	نعم	هل تفحّص الموظفون جميع المواد التي تمّ شراؤها بدقة؟	.22	
6		items? require comment when marked 'No'	NO		¥	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		6
-			YES		نعم	هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن	.23	
4	23.	Did the staff place food and nonfood item in a separate carry bags?			γ	المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟		4
			N/A	X	لا ينطبق			<u> </u>
5	24.	Were you charged the correct amount? require comment when marked 'No'	YES	$\boxtimes$	نعم	هل المبلغ الذي طلب منك دفعة صحيحاً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	.24	5
		require comment when marked the	ИО		¥			
6	25.	Were you offered a receipt voluntarily?	YES		نعم	هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة	.25	6
0	20.	vvere you offered a receipt void rearing.	ИО		7	اختیاریا؟		-
	00	Manager to the part of the par	YES	X	نعم	هل نمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل	.26	
5	26.	Were you given the correct change? require comment when marked 'No'	ИО		¥	صحيحً؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		5
			N/A		لا ينطبق			

+

+	4	+	-
Com	nments:		التعليق/ الملاحظات:
<del></del>			
	FOR OFFICE USE ONLY	يتخدام المكتب فقط	Y

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM.	Evaluation:	قىيم:	الت
<del></del>			Inviting Interior	جاذبية المنطقة الداخلية	1
			Greetings	التحيات / الترحيبات	2
			Appearance and Behavior of Staff		١.,
			Service	الخدمة	4
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			TOTAL	مجموع	الد

+

4

\_

7	SE	RIAL	10.	
Silver State of the Control of the C	1	9	2	9

# SOUQ AL BATEEN 969 BATEEN AREA ADNOC DISTRIBUTION ABU DHABI

DESCRIPTION F Pomegran330 Lacnor Strb Lacnor Apple Lacnor Fruit Lacnor Banana Lacnor Banana Lacnor Apple Lacnor Fruit	QTY 2,00 2,00 2,00 1,00 1,00 1,00 1,00	PRICE 10.50 1.50 1.50 1.50 1.50 1.50 1.50	TOTAL 21.00 3.00 3.00 1.50 1.50 1.50 1.50
TOTAL			34.50
CASH PAYMENT			100.00
CHANGE			65.50
You were served DATE 19/09/2012	by Oper 21:58	rator 1 T1 S1	01 341

THANKS FOR SHOPPING..

A		
	·	