

0824/9

SERIAL NO.

2 2 7 5

PROJECT : ELARA (C-Store - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

 إمارات Emarat / إيكو/Enoc / Eppco / أدنوك Adnoc

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				GSA				SR. #
158		Name	Number	Name	Number	Name	Number	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:				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 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		
510		09		05		1575		01		12:32		12:40		
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 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والباب ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟
		NO	<input type="checkbox"/>	لا	
3	2a. Were doors and windows free of fingerprints?	YES	<input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟
		NO	<input type="checkbox"/>	لا	
	2b. Were doors and windows free of smudges, spots and streaks?	YES	<input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من اللطخ، البقع والخطوط؟
		NO	<input type="checkbox"/>	لا	
	2c. Were doors and windows <u>clean without a hazy film</u> (condensation due to climate or temperature may be present)	YES	<input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كانت الأبواب والنوافذ نظيفة بدون تكاثف البخار عليها (تكاثف ضبابي بسبب الطقس أو الحرارة)
		NO	<input type="checkbox"/>	لا	
2	3a. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board <u>faded</u> ?	YES	<input type="checkbox"/>	نعم	هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو <u>غير واضحة</u> ، باهتة وقديمة؟
		NO	<input checked="" type="checkbox"/>	لا	
	3b. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board <u>orn</u> ? requires comment when marked 'Yes'	YES	<input type="checkbox"/>	نعم	هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو فيها <u>بعض التشققات</u> ؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح
		NO	<input checked="" type="checkbox"/>	لا	
	3c. Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board <u>smudged</u> ?	YES	<input type="checkbox"/>	نعم	هل كانت المواد الإعلانية، الصور وصور قوائم الطعام تبدو <u>ملطخة</u> ؟
		NO	<input checked="" type="checkbox"/>	لا	
5	4a. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers <u>clean</u> ? require comment when marked 'No'	YES	<input checked="" type="checkbox"/>	نعم	هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) <u>نظيفة</u> ؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
		NO	<input type="checkbox"/>	لا	
	4b. Were counters, display cases, self-service areas and dispensers <u>neat and well stacked</u> ? (Should be uncluttered and without excessive amounts of products)	YES	<input checked="" type="checkbox"/>	نعم	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).
		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 NO <input checked="" type="checkbox"/> لا 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 NO <input checked="" type="checkbox"/> لا 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 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 NO <input type="checkbox"/> لا	6 .8 هل كان تاريخ الإنتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ..)
2	9. Were tables and chairs well maintained and unbroken? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input 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 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 NO <input type="checkbox"/> لا 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 type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق	2 .12 هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجر الماطر؟
3	13. Were trash / Grease containers clean and dumpster Lids closed?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	3 .13 هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهن 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 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 NO <input type="checkbox"/> لا 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 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?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	17. هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ بكامل أناقتهم؟
4	18. Was he / she able to communicate to customer?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	18. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟
3	19. Was the staff wearing visible nametag? <i>COULD NOT READ</i>	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	19. هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟
5	20. Was staff courteous / friendly?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	20. هل كان الموظف لبقين وودودين/لطفاء؟

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

+

4

+

+

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

+

4

+

SERIAL NO.

2	2	7	5
---	---	---	---

A11 OASIS
ATI CENTER
ADNOC DISTRIBUTION
ABU DHABI

DESCRIPTION	QTY	PRICE
Mr Potato Hot	1.00	5.25
Mr Potato Orig	1.00	5.25
Al Rabie Orang	1.00	2.75
Lays Max Cream	1.00	2.75

TOTAL

CASH PAYMENT

CHANGE

You were served by Operator
DATE 05/09/2012 12:39 T1 S:

THANKS FOR SHOPPING

