SERIAL NO.	ı.
3 9 0 5	

PROJECT : ELARA (Car Wash- FINAL 2012) PROJECT: ELARA - Car Wash

Pan	Arab	Research	Cente

					Em إمارات	arat	نوك 🔲 🖊		Enoc / 💢	Adnoc ادنوك
SHOPPER CODE DATA ENTRY				Ε	DITING			CSA		SR. #
1-1	Name		Number	Name	Nun	nber	Name	<del></del>	Number	-
169							Cera's	read		
Gender         Height         Built         Spectacles         Beard         Mustache         Ethnic Groups           M         F         T         M         S         T         M         F         Yes         No         Yes         No         Indian         Pakistani         Filipino         Expat. Arabs         Others:										
					ע ר					
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ai	n	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
				X						
SITE ID		Month	Date	Amou	int (Dhs)	# of	vehicles	# of staff	Time In	Time out
078	3	10	02	3	0	C	2	03	18:2	Z 18:33
07:00-	10:01-	13:01- 17:	01- 20:01-		Saturday S	Sunday	Monday	Tuesday Wed	nesday Thurse	lay Friday
TIME OF 10:00	1	17:00 20:	00 24:00	DAY OF VISIT				Ø		
<u></u>								_,	5 24 12 274	W1 4

#### 1. APPROACH AND CLEANLINESS

#### الإقتراب والنظافة:

Scor	res	Critical Areas				المجالات الأساسية	اط	النقا
1	1.	Was there proper sign to the Car Wash bay?	YES NO		نعم لا	هل كانت هناك لافتة واضحة للدلالة على منطقة غسيل السيارات؟	.1	
	 2.	Was the Car Wash area clean and tidy? require comment when marked 'No'	YES	Ø	نعم	هل كانت منطقة غسيل السيارات نظيفة ومرتبة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	.2	4
4			NO		¥			

## 2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

## 2. الترحيب والتشييكات الأولية:

Sco	res	Critical Areas				اط المجالات الأساسية	النقا
5		Was there any delay in approaching customers? require comment when	YES		نعم	<ul> <li>3. هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبانن؟</li> <li>إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح</li> </ul>	5
5		marked 'Yes'	NO	Ø	X		
	4.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES NO		نعم لا	4. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (باسلوب مفرح) ؟ 	
5	If n	o, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc?	40			إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خال من القعابير، عادي، الخ؟	5
	5a.	Did the attendant check whether your car has a sunroof?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	5a. هل تحقق الموظف فيما إذا كانت سيارتك مزودة بفتحة سقف	E
5	5b.	. Did the attendant politely declined automatic car wash if it has a sunroof?	YES NO N/A	$\bar{\Box}$	نعم لا لا ينطبق	5b. هل عرض الموظف إجراء الغسيل الآلي للسيارة في حال كان لديها فتحة في السقف؟	- 5
6	6.	Did the attendant inform you about the price of car wash?	YES		نعم لا	<ol> <li>هل أطلعك الموظف حول سعر غسيل السيارت؟</li> </ol>	6
4	7.	Did the attendant inspect your car for any scratches, damages or dents and inform you?	YES		نعم لا	<ol> <li>هل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو أضرار أو ثقوب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟</li> </ol>	4

-		2			+		
S	cores	Critical Areas			····	المجالات الأساسية	نقاط
5	8.	Did he guide your vehicle for positioning the stopper?	at YE		نعم [ <u>X</u> لا [	<ul> <li>8. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف</li> <li>السبارة؟</li> </ul>	
6	9.	Did the staff thank you as you were leaving?	YE:	s [	نعم [ <u>۷</u> لا [	9. هل قام الموظف بشكرك لدى مغادرتك؟	1 6
3	. /	APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STA	FF			<ol> <li>مظهر وسلوك الموظفين:</li> </ol>	
Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	أنقاد
3	10.	Was the uniform of the attendant neat and tidy?	d YES	3 <u>[</u>	نعم [ <u>]</u> لا [	10. هل كان لباس الموظف أنيقا ومرتبا؟	
3		Was the attendant wearing visible nametag?	YES	Σ Γ	 نعم [ <u>ک</u> لا [	11. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه	3
3		Was he able to communicate with customer?	YES	Ē	نعم [ <u>^</u> لا [	بوضو على الموظف قادرا على التواصل مع الزبون؟	3
5	13.	Was staff courteous / friendly?	YES NO	=	لاينطبق <u> </u> نعم   <u>}</u> لا [	13. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	5
4.	s	ERVICE				4. الخدمة:	L.
Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	النة
4	14. A	After car wash, did he guide you to the vacuum bay?	YES NO	N C	نعم [ لا [	14. بعد الانتهاء من غسيل السيارة، هل قام الموظف بتوجيهك الى مكان مسح وتنشيف السيارة؟	4
3	C	Did any attendant advise you to take care of your personal belongings/valuables if any?	YES NO N/A		نعم [ لا لاينطبق[	15. هل نصحك الموظف بأن تنتبه لأغر اضك وممتلكاتك الشخصية القيمة في حال وجودها؟	3
4	16. [	Did any attendant offer you seating?	YES NO	     	نعم [ لا [	16. هل قدم لك أي موظف كرسيا للجلوس عليه؟	4
5	17. E	Did attendants wipe your car dry to your atisfaction?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	17. هل قام الموظفون بمسح وتنشيف سيارنك بحيث كنت راضيا عما قاموا به؟	5
5	n	Did attendants clean all the glasses and nirrors from inside and outside to your atisfaction?	YES NO N/A			18. هل قام الموظفون بتنظيف كافة الزجاج والمرايا من الداخل والخارج بحيث كنت راضيا عما قاموا . به؟	5
3	19. D	olid the attendant offer to empty the shtray and clean it?	YES NO		نعم لا لا ينطبق	10 المنظف لأن يقوديتك بغ وتنظيف	3
4	of	/as the interior vacuuming and cleaning f fascia (dashboard) done to your total atisfaction?	N/A YES NO N/A		د يسبو نعم لا لا ينطبق	20. هل تم التنظيف الداخلي للسيارة وتنظيف لوحة الأجهزة الأمامية بشكل مرضي تماما لك؟	4
4   2	21. Di	id they clean all the tyres with sponge?	YES NO		نعم لا	21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام اسفنحة؟	4
+			N/A YES		لا ينطبق نعم	1 10.2.13401	

+

الا ينطبق ☐ N/A

NO 🗌

1 22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختياريا؟

1 22. Were you offered a receipt voluntarily?

5.

### REST ROOMS AND MOSQUE

## غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

Sco	res	Critical Areas				المجالات الأساسية	نقاط
	23a.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	23. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ال<b>صابون</b></u> ؟	За
3		Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	<ol> <li>هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت</li> </ol>	
	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 NO N/A		نعم لا لا ينطبق	2. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل ا <b>لمناشف الورقية؟</b> (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الآلية)	3c
		Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	22. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	4a
	24b.	. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES		نعم لا لا ينطبق	2. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	4b
3	24c.	Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	N/A YES NO		نعم لا	<ul> <li>2. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟</li> <li>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح</li> </ul>	4c
	24d.	. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES NO		لا ينطبق نعم لا لا ينطبق	2. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	4d
	24e	. Were toilets and urinals clean?	N/A YES NO N/A		د بنطبق نعم لا لا ينطبق	2. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	4e
2	25a	. Were doors clean? require comment when marked 'No	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	<ol> <li>هل كانت الأبواب نظيفة؟</li> <li>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح</li> </ol>	5а
	25b	). Were walls clean?	YES NO N/A	N C C	نعم لا لا ينطبق	2. هل كانت الحيطان نظيفة؟	.5b
	25c	:. Were ceiling clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	2. هل كان السقف نظيف؟	25c
	25d	I. Were vents clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	<ol> <li>هل كانت المنافذ نظيفة؟</li> </ol>	
	25e	e. Were floors clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	<ol> <li>هل كانت الأرضيات نظيفة؟</li> <li>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح</li> </ol>	25e
	25f.	. Were baseboards clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	<ol> <li>له كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟</li> </ol>	25f

+ ,		4		-1	_			
}	Score	es	Critical Areas				ل المجالات الأساسية	النقا
	25	ōg. Were	grout clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	25g. هل كان البلاط نظيف؟	
	26	Sa. Were	trash containers clean?	YES NO N/A	نعم 🛛 YES 🖟 داويات القمامة نظيفة؟ لا 🗍 NO		26a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	
		b. Were t	rash containers not overflowing?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	26b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضة؟	2
2	27.	. Was th (withou	e restroom smelling clean & fresh tt any offensive odor)?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	27. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	2
2		good w	Ill the facilities inside the restroom orking condition? comment when marked 'No'	n YES		نعم	28. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيّد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
2	29.	Was the require	e Mosque premises clean? comment when marked 'No'	YES NO N/A		لا ينطبق نعم لا لا ينطبق	29. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
C	omm	nents:					عليق/ الملاحظات:	النا
·			FOR OFFICE USE ONLY				لاستخدام المكتب فقط	

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	نييم:	التذ
			Approach and Cleanliness	الاقتراب والنظافة	1
			Greetings and Initial Checks	الترحيب والتشييكات الأولية	2
			Appearance and Behavior of Staff	مظهر وسلوك الموظفين	3
			Service	الخدمة	4
			Cleanliness - Restroom and Mosque	النظافة - الحمامات والمسجد	5
			TOTAL	جموع	الم

+

Car Wash.doc

# ADNOC DISTRIBUTION MAYSALOON S/S-783 NEAR FIREFORCE OFFICE SHARWH, NE

DESCRIPTION Automatic C/W

QT7 - 2RICE 30.00

TOTAL 30,00

TOTAL

30.00530.00

VERLEONE CAPO 43335/20636896103 MILEAGE 0 VERIFONE NO 10007831 053 CIC 0 IIC 1996

30:00

\*\* COPY \*\*

You were served by Operator 1 DATE 02/10/2012 18:33 T1 S3 01 7108

THANK YOU

SERIAL NO. 0