

DE 219

| SERIAL NO. |   |   |   |
|------------|---|---|---|
| 4          | 5 | 4 | 5 |

PROJECT : ELARA (Car Wash- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Car Wash

Pan Arab Research Center

إمارات Emarat /  إبكو/اتوك Eppco / Enoc /  أدنوك Adnoc

| SHOPPER CODE                        |                          | DATA ENTRY               |                                     |                                     |                          | EDITING                  |                          |                                     |                                     | CSA                      |                                     |                          |                                     | SR. #                               |                          |                          |                          |                          |  |                          |  |                          |  |                                     |  |                          |  |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|-------------------------------------|--|--------------------------|--|
| 1028                                |                          | Name                     |                                     | Number                              |                          | Name                     |                          | Number                              |                                     | Name                     |                                     | Number                   |                                     |                                     |                          |                          |                          |                          |  |                          |  |                          |  |                                     |  |                          |  |
|                                     |                          |                          |                                     |                                     |                          | Suri                     |                          |                                     |                                     |                          |                                     |                          |                                     |                                     |                          |                          |                          |                          |  |                          |  |                          |  |                                     |  |                          |  |
| 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 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 checked="" 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 type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/> |                          | <input checked="" 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                 |                          |                          |  |                          |  |                          |  |                                     |  |                          |  |
| 880                                 |                          | 09                       |                                     |                                     | 20                       |                          |                          | 30                                  |                                     | +                        |                                     | 02                       |                                     | 11:30                               |                          | 11:53                    |                          |                          |  |                          |  |                          |  |                                     |  |                          |  |
| 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 type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input checked="" 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 | هل كانت هناك لافتة واضحة للدلالة على منطقة غسل السيارات؟                     |
|        |   | NO <input type="checkbox"/>             | لا  |  |
| 4      | 2. Was the Car Wash area clean and tidy? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> | نعم | هل كانت منطقة غسل السيارات نظيفة ومرتببة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
|        |   | NO <input type="checkbox"/>             | لا  |  |

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      | هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح  |
|        |  | NO <input checked="" type="checkbox"/>  | لا       |  |
| 5      | 4. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?                               | YES <input checked="" type="checkbox"/> | نعم      | هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟  |
|        |  | NO <input type="checkbox"/>             | لا       |  |
| 5      | If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....? |   |          | إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟ |
| 5      | 5a. Did the attendant check whether your car has a sunroof?                                | YES <input type="checkbox"/>            | نعم      | هل تحقق الموظف فيما إذا كانت سيارتك مزودة بفتحة سقف                                    |
|        |  | NO <input type="checkbox"/>             | لا       |  |
|        |  | N/A <input checked="" type="checkbox"/> | لا ينطبق |  |
| 5      | 5b. Did the attendant politely declined automatic car wash if it has a sunroof?            | YES <input type="checkbox"/>            | نعم      | هل عرض الموظف إجراء الغسيل الألي للسيارة في حال كان لديها فتحة في السقف؟               |
|        |  | NO <input type="checkbox"/>             | لا       |  |
|        |  | N/A <input checked="" type="checkbox"/> | لا ينطبق |  |
| 6      | 6. Did the attendant inform you about the price of car wash?                               | YES <input checked="" type="checkbox"/> | نعم      | هل أطلعك الموظف حول سعر غسل السيارات؟  |
|        |  | NO <input type="checkbox"/>             | لا       |  |
| 4      | 7. Did the attendant inspect your car for any scratches, damages or dents and inform you?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> | نعم      | هل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو أضرار أو ثقوب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟        |
|        |  | NO <input type="checkbox"/>             | لا       |  |

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية   | النقاط  |
|--------|--|---|---|
| 5      | 8. Did he guide your vehicle for positioning at the stopper?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                    | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> | 8. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة؟ |
| 6      | 9. Did the staff thank you as you were leaving?<br>YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/><br><i>DID NOT SAY THANK YOU</i> | نعم <input type="checkbox"/> لا <input checked="" type="checkbox"/> | 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?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                   | 10. هل كان لباس الموظف أنيقاً ومرتباً؟               |
| 3      | 11. Was the attendant wearing visible nametag?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                             | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                   | 11. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ |
| 3      | 12. Was he able to communicate with customer?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | 12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟      |
| 5      | 13. Was staff courteous / friendly?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>  | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                   | 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?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>   | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                   | 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?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | 15. هل نصحك الموظف بأن تنتبه لأغراضك وممتلكاتك الشخصية القيمة في حال وجودها؟                    |
| 4      | 16. Did any attendant offer you seating?<br>YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/><br><i>DID NOT OFFER WAITING AREA</i>   | نعم <input type="checkbox"/> لا <input checked="" type="checkbox"/>                                   | 16. هل قدم لك أي موظف كرسيًا للجلوس عليه؟   |
| 5      | 17. Did attendants wipe your car dry to your satisfaction?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>   | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | 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?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | 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?<br>YES <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input checked="" type="checkbox"/>                                     | نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input checked="" type="checkbox"/> | 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?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | 20. هل تم التنظيف الداخلي للسيارة وتنظيف لوحة الأجهزة الأمامية بشكل مرضي تماماً لك؟             |
| 4      | 21. Did they clean all the tyres with sponge?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>  | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | 21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام اسفنج؟   |
| 1      | 22. Were you offered a receipt voluntarily?<br>YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/><br><i>I had to ask for the receipt</i>  | نعم <input type="checkbox"/> لا <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | 22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟   |

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

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية  | النقاط   |
|--------|--|--|--|
|        | 25g. Were grout clean?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25g هل كان البلاط نظيف؟  |
| 2      | 26a. Were trash containers clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 26a هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟  |
| 2      | 26b. Were trash containers not overflowing?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 26b هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟  |
| 2      | 27. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 27 هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟                    |
| 2      | 28. Were all the facilities inside the restroom in good working condition?<br>require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 28 هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| 2      | 29. Was the Mosque premises clean?<br>require comment when marked 'No'   | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 29 هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح            |

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

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

SERIAL NO.

4 5 4 5



ADNOC DISTRIBUTION

| 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 20/09/2012 11:53 T1 S2 01 3310

Thanks for Shopping .....

