

SERIAL NO.

4 6 9 3

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #													
22		Basma		3404		Basma		3404		Sada		9188															
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 checked="" 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 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"/>																		
SITE ID		Month		Date		Amount (Dhs)		# of vehicles		# of staff		Time In		Time out													
0956		03		10		50		04		03		15:43		15:52													
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 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"/>	

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
1.	Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run	هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصرها فقط في الجولة/المرّة الأولى	2
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input type="checkbox"/> ينطبق		
2.	Were lights working and in good condition at the approach?	هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟	2
	YES <input type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق		
2.	Were the lights working and in good condition at the forecourt area?	هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبئة الوقود؟	2
	YES <input type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق		
4.	Was filling area / forecourt clean and tidy?	هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبّة؟	4
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input type="checkbox"/> ينطبق		
2.	Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?	هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟	2
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input type="checkbox"/> ينطبق		

2. GREETINGS

2. التحيّة/ الترحيب:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5.	Was there any delay in approaching customers at the fuel pump	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟	5
	YES <input type="checkbox"/> نعم		
	NO <input checked="" type="checkbox"/> لا		
	N/A <input type="checkbox"/> ينطبق		
5.	Did the staff approach the driver side of the vehicle?	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السائق؟	5
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc....	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	8. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟ إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟
4	9. Did they request customers to quit smoking?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق	9. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟
5	10. Did the staff thank you as you were leaving?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر وسلوك الموظفين:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	11. Was the filling staff presentable and well groomed?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً ومرتباً/أنيقاً؟
4	12. Was he able to communicate with customer?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> ينطبق	12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟
5	13. Was the attendant wearing visible nametag?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ جوابي
6	14. Was staff courteous / friendly?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟

4. SERVICE

4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
2	15. Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق	15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود)؟
6	16. Did he confirm and repeat amount and type of fuel?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟
6	17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم؟
5	18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back)	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي)؟
5	19. Were you charged the correct amount?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟
6	20. Were you given correct change?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق	20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
21.	هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك أي عرض قائم/فعال) إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	21. Did he provide information about any promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require comment when marked 'Yes'	3
	نعم <input type="checkbox"/>	YES <input type="checkbox"/>	
	لا <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	لا ينطبق <input checked="" type="checkbox"/>	N/A <input checked="" type="checkbox"/>	

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
22a.	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟	22a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap ?	3
	نعم <input type="checkbox"/>	YES <input type="checkbox"/>	
	لا <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>	
22b.	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت	22b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue ?	3
	نعم <input checked="" type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/>	
	لا <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
22c.	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)	22c. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as paper towels ? (paper towels are not required where fully operational hand dryers exist)	3
	نعم <input checked="" type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/>	
	لا <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>	
23a.	هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	23a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	3
	نعم <input checked="" type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/>	
	لا <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
23b.	هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	23b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	3
	نعم <input checked="" type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/>	
	لا <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
23c.	هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	23c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	3
	نعم <input type="checkbox"/>	YES <input type="checkbox"/>	
	لا <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>	
23d.	هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	23d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	3
	نعم <input checked="" type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/>	
	لا <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
23e.	هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	23e. Were toilets and urinals clean?	3
	نعم <input checked="" type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/>	
	لا <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
24a.	هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	24a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	2
	نعم <input checked="" type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/>	
	لا <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	لا ينطبق <input type="checkbox"/>	N/A <input type="checkbox"/>	
24b.	هل كانت الحيطان نظيفة؟	24b. Were walls clean?	2
	نعم <input checked="" type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/>	
	لا <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	لا ينطبق <input type="checkbox"/>	N/A <input type="checkbox"/>	
24c.	هل كان السقف نظيف؟	24c. Were ceiling clean?	2
	نعم <input checked="" type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/>	
	لا <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	لا ينطبق <input type="checkbox"/>	N/A <input type="checkbox"/>	
24d.	هل كانت المنافذ نظيفة؟	24d. Were vents clean?	2
	نعم <input checked="" type="checkbox"/>	YES <input checked="" type="checkbox"/>	
	لا <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	لا ينطبق <input type="checkbox"/>	N/A <input type="checkbox"/>	

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	24e. Were floors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	24f. Were baseboards clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟
	24g. Were grout clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24g. هل كان البلاط نظيف؟
2	25a. Were trash containers clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟
2	25b. Were trash containers not overflowing?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	25b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟
2	26. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟
2	27. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
2	28. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	التقييم:
			Approach	1 الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة
			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	6	9	3

ADNOC Distribution

SILA F/S 956
AL SILA - TEL:02-8721118

CASH RECEIPT

Date : 10-03-12 15:52 User : 0

Vehicle # : 91741 Pump # : 1

PRODUCT	QUANTITY	PRICE	AMOUNT
ULG-95	29.070	1.720	50.00

TOTAL : DHS 50.00

IID:1000950200 Batch: 0

Signature: _____

THANK YOU FOR SHOPPING
SILA F/S 956

