

DeAmman - 19/6

| SERIAL NO. |   |   |   |
|------------|---|---|---|
| 4          | 6 | 9 | 3 |

PROJECT : ELARA (C-Store – FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - C-Store

Pan Arab Research Center

☐ إمارات Emarat / ☐ إبكو/إنوك Eppco / Enoc / ☒ أدنوك Adnoc

| SHOPPER CODE |  | DATA ENTRY |  | EDITING |  | CSA    |  | SR. # |
|--------------|--|------------|--|---------|--|--------|--|-------|
| Name         |  | Number     |  | Name    |  | Number |  |       |
| 120          |  |            |  | JESSE   |  |        |  |       |

| 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 checked="" 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 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| SITE ID |   | Month |   | Date |   | Amount (Dhs) |   | # of staff |   | Time In |   | Time out |       |
|---------|---|-------|---|------|---|--------------|---|------------|---|---------|---|----------|-------|
| 0       | 8 | 9     | 7 | 0    | 6 | 1            | 2 | 2          | 1 | 0       | 2 | 19:01    | 19:11 |

| 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 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"/> |

## 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"/> NO <input type="checkbox"/> | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> | هل كانت الأبواب الأوتوماتيكية مغلقة والبواب ومسكة/مقبض الباب تعمل وهي بحالة جيدة؟                                                                                                                  | 2      |
| 3      | 2a. | Were doors and windows free of <u>fingerprints</u> ?                                                                                                             | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> | هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من بصمات الأصابع؟                                                                                                                                                   | 3      |
|        | 2b. | Were doors and windows free of <u>smudges, spots and streaks</u> ?                                                                                               | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> | هل كانت الأبواب والنوافذ خالية من البقع، البقع والخطوط؟                                                                                                                                            |        |
|        | 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"/> NO <input type="checkbox"/> | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> | هل كانت الأبواب والنوافذ نظيفة بدون تكاثف البخار عليها (تكاثف ضبابي بسبب الطقس أو الحرارة)                                                                                                         |        |
| 2      | 3a. | Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board <u>faded</u> ?                                                                                | YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> | نعم <input type="checkbox"/> لا <input checked="" type="checkbox"/> | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وقوائم الطعام تبدو غير واضحة، باهتة وقديمة؟                                                                                                                        | 2      |
|        | 3b. | Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board <u>torn</u> ? requires comment when marked 'Yes'                                              | YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> | نعم <input type="checkbox"/> لا <input checked="" type="checkbox"/> | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وقوائم الطعام تبدو فيها بعض التشققات؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح                                                                                          |        |
|        | 3c. | Were advertising materials, Pictures and menu strips on menu board <u>smudged</u> ?                                                                              | YES <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> | نعم <input type="checkbox"/> لا <input checked="" type="checkbox"/> | هل كانت المواد الإعلانية، الصور وقوائم الطعام تبدو ملطخة؟                                                                                                                                          |        |
| 5      | 4a. | Were counters, display cases, self-service areas and dispensers <u>clean</u> ? require comment when marked 'No'                                                  | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> | هل كانت الكاونترات، إطار/صندوق العرض، مناطق الخدمة الذاتية وأجهزة المشروبات (dispenser) نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                                  | 5      |
|        | 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"/> NO <input type="checkbox"/> | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> | 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). |        |

| Scores | Critical Areas                                                                                                                                                     | المجالات الأساسية                                                                                                                                                                                                                                    | النقاط |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 5      | 5. Was there any smell of rotten stuff?                                                                                                                            | هل كان هناك أي رائحة لمواد فاسدة؟<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق                                                                                             | 5      |
| 3      | 6. Were there any flies visible in the store or in the eating area?                                                                                                | هل كان هناك أي نوع من الحشرات الطائرة (الذباب) في المحل؟<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق                                                                      | 3      |
| 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' | 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<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 2      |
| 6      | 8. Was the expiry date mentioned on perishable food items (sandwiches, breads, cakes, salads etc...) within the validity period?                                   | هل كان تاريخ الإنتهاء مذكوراً على المواد الغذائية القابلة للفساد ضمن مدة الصلاحية؟ (السندويشات، الخبز، الكعكات، السلطات، إلخ...)<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                    | 6      |
| 2      | 9. Were tables and chairs well maintained and unbroken? require comment when marked 'No'                                                                           | هل كانت الطاولات والكراسي بحالة جيدة وغير مكسورة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق                                          | 2      |
| 2      | 10. Was the temperature reasonably comfortable? require comment when marked 'No'                                                                                   | هل كانت درجة الحرارة مناسبة/ مريحة بشكل معقول؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                                                                   | 2      |
| 2      | 11. Were door mats in good condition? require comment when marked 'No'                                                                                             | هل كانت ماسحات الأرضيات بحالة جيدة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق                                                        | 2      |
| 2      | 12. Were lights turned on at dusk or sunset and during bad weather?                                                                                                | هل تم إشعال الأضواء عند بداية الظلام أو الغروب وخلال الجو الماطر؟<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق                                                             | 2      |
| 3      | 13. Were trash / Grease containers clean and dumpster Lids closed?                                                                                                 | هل كانت سلات المهملات/ حاويات الدهون نظيفة وأغطية سلات القمامة مغلقة؟<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                                                                               | 3      |

## 2. GREETINGS

### 2. التحيات/ الترحيبات:

| Scores | Critical Areas                                                                        | المجالات الأساسية                                                                                                                                             | النقاط |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 6      | 14. Were you greeted with a smile when you entered the store?<br><b>DID NOT GREET</b> | هل تم الترحيب بك بابتسامة عندما دخلت إلى المحل؟<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا                              | 6      |
| 3      | 15. Did they request customers to quit smoking?                                       | هل طلبوا من الزبائن التوقف عن التدخين؟<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | 3      |
| 6      | 16. Did he thank you as you were leaving?<br><b>(57) DID NOT SAY THANK YOU</b>        | هل قام الموظف/ الموظفة بشكرك بينما كنت تغادر؟<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا                                | 6      |

### 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<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 17. هل كان مظهر الموظفين لائقين ومرتبين/ بكامل أناقتهم؟ 5 |
| 4      | 18. Was he / she able to communicate to customer? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 18. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ 4         |
| 3      | 19. Was the staff wearing visible nametag?        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 19. هل كان الموظف يرتدون بطاقة يظهر عليها الاسم بوضوح؟ 3  |
| 5      | 20. Was staff courteous / friendly?               | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 20. هل كان الموظف لبقين وودودين/لطفاء؟ 5                  |

### 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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 21. هل كانت المواد والمنتجات التي طلبتها متوفرة للشراء؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 3                                |
| 6      | 22. Did the staff scan all the purchased items? require comment when marked 'No'                        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                          | 22. هل تفحص الموظفون جميع المواد التي تم شراؤها بدقة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 6                                  |
| 4      | 23. Did the staff place food and nonfood item in a separate carry bags?                                 | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 23. هل قام الموظفون بفصل المواد الغذائية عن المواد الغير غذائية من خلال وضعها بأكياس مختلفة؟ 4                                 |
| 5      | 24. Were you charged the correct amount? require comment when marked 'No'                               | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                          | 24. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 5                                                |
| 6      | 25. Were you offered a receipt voluntarily?                                                             | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                          | 25. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟ 6                                                                                |
| 5      | 26. Were you given the correct change? 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 | 26. هل تمت إعادة باقي المبلغ لك صحيحاً؟ هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 5 |

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

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

SERIAL NO.

4 6 9 3

**ADNOC DISTRIBUTION**

AL BAWABA 2 S/S - 897  
OPP: DGP OFFICE, Tel: 07 2355693. RAK

| DESCRIPTION    | QTY  | PRICE | TOTAL |
|----------------|------|-------|-------|
| Barakat Mango  | 1,00 | 8.00  | 8.00  |
| I Ice berg Iri | 1,00 | 2.00  | 2.00  |
| Oreo choco 44  | 1,00 | 1.50  | 1.50  |
| RB Chicken Tik | 1,00 | 9.50  | 9.50  |

TOTAL 21.00

CASH PAYMENT 21.00

You were served by Operator 1  
DATE 12/06/2012 19:11 T1 S3 01 2720

THANKS FOR SHOPPING .

10