Hon

SERIAL NO. 5 3 6 3

PROJECT	FLADA	(Car	Wash-	FTΝΔΙ	2012	١
PKUJECI	ELAKA	Luar	Wasii-	LTHWF	ZUIZ	,

PROJECT:	ELADA	Car	Wash
PROJECT:	HLAKA	- Car	vv asii

Pan Arab Research Center

-	•										48.2
						Er إمارات [narat	رك 🔲 /	Eppco ابكو/إنو	/ Enoc / 🛭	
SHOPPER C	ODE		DATA ENT	RY		EDITING			CSA		SR.#
		Name		Number	Name	Nu	mber	Name		Number	
30		8	<u>cu</u>	3404	1395	<u>un 3</u> 4	<u>20</u>	Alive	d 10	5 3 3	
Gender	He T M	ight S	Built T M F	Spectacles	Beard I	Mustache 'es No Ir	ndian E	Pakistani Filip	Ethnic Gro		
		3 □					Ø				
EMIRATE		/estern Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	AI A	in	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
									X		
SIT	E ID		Month	Date	Amo	unt (Dhs)	# of	fvehicles	# of staff	Time In	Time out
08	8	4	04	115	3	0	0	2	03	11:45	12:00
0	7:00-	10:01-	13:01- 17	:01- 20:01-		Saturday	Sunday	Monday	Tuesday Wed	nesday Thurs	day Friday
TIME OF 1	10:00	13:00	17:00 20	24:00	DAY OF VISIT		Ø				

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقتراب والنظافة:

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	تاط	النق
	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	×	ثعم	هل كانت منطقة غسيل السيارات نظيفة ومرتبة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	.2	4
4		Toquite common whom marked the	NO		¥		_	

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشييكات الأولية:

Sc	ores	Critical Areas			~	المجالات الأساسية	قاط	الند
,	3.	Was there any delay in approaching customers? require comment when	YES		نعم	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن؟ كانت الإجابة "نعم" برجي النوضيح		5
5		marked 'Yes'	NO	図	¥	کت اوجبه نعم یرجی اسومسیح 		
	4.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES NO	図	نعم لا	هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (باسلوب مفرح) ؟		
5	lf n	no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc?				لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ؟	إذا	5
	5a.	. Did the attendant check whether your car has a sunroof?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	 ل. هل تحقق الموظف فيما إذا كانت سيارتك مزودة بفتحة سقف 	5а	
5	5b.	. Did the attendant politely declined automatic car wash if it has a sunroof?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	. هل عرض الموظف إجراء الغسيل الآلي للسيارة في حال كان لديها فتحة في السقف؟	5b	5
6	6.	Did the attendant inform you about the price of car wash?	YES NO	図	نعم لا	هل أطلعك الموظف حول سعر غسيل السيارت؟	.6	6
4	7.	Did the attendant inspect your car for any scratches, damages or dents and inform you?	YES NO		نعم . لا	هل قام الموظف بالتحقق من وجود اية خدوش أو أضرار أو ثقوب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟	.7	4

+

		2		+				
Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	اط	النة
5	8.	Did he guide your vehicle for positioning at the stopper?	YES NO		نعم لا	هل قام الموظف بارشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة؟		5
6	9.	Did the staff thank you as you were leaving?	YES NO		نعم لا	هل قام الموظف بشكرك لدى مغادرتك؟	.9	6

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

مظهر وسلوك الموظفين:

Sc	ores Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
3	10. Was the uniform of the attendant neat and tidy?	YES	区口	ئعم لا	1. هل كان لباس الموظف أنيقًا ومرتبًا؟	3
3	11. Was the attendant wearing visible nametag?	YES		نعم	11. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه	1 3
	, nametay ;	NO YES		نعم	neder ?	- -
3	12. Was he able to communicate with customer?	NO		*	12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع الزبون؟	2 3
		N/A		لا ينطبق		\perp
5	13. Was staff courteous / friendly?	YES NO	囚	نعم لا	13. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	5 5

4. SERVICE

4. الخدمة:

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	لنقاد
4	14.	After car wash, did he guide you to the vacuum bay?	YES	X	نعم لا		4
3	15.	Did any attendant advise you to take care of your personal belongings/valuables if any?	YES		نعم لا	بنوجيها الى منان السنع وتسيف المسود. 15. هل نصحك الموظف بأن تنتبه لأغراضك وممتلكاتك الشخصية القيّمة في حال وجودها؟	3
4	16.	Did any attendant offer you seating?	N/A YES	=	لا ينطبق نعم لا	16. هل قدم لك أي موظف كرسيا للجلوس عليه؟	4
5		Did attendants wipe your car dry to your satisfaction?	YES NO N/A		نعم لا لا بنطية	17. هل قام الموظفون بمسح وتنشيف سيارتك بحيث كنت راضيا ً عما قاموا به؟	5
5		Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your satisfaction?	YES NO N/A			18. هل قام الموظفون بتنظيف كافة الزجاج والمرايا من الداخل والخارج بحيث كنت راضياً عما قاموا مه؟	5
3		Did the attendant offer to empty the ashtray and clean it?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	19. هل عرض الموظف لأن يقوم بتفريغ وتنظيف منفضة السجائر؟	3
4		Was the interior vacuuming and cleaning of fascia (dashboard) done to your total satisfaction?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطية	20. هل تم التنظيف الداخلي للسيارة وتنظيف لوحة الأجهزة الأمامية بشكل مرضي تماماً لك؟	4
4	21.	Did they clean all the tyres with sponge?	YES NO N/A	図口口	نعم لا لا ينطبق	21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام اسفنجة؟	4
1	22.	Were you offered a receipt voluntarily?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطيق	22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختياريا؟	1

5.

REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

Sci	ores	Critical Areas				ط المجالات الأساسية	النقا
		Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap ?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطيق	23a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	
3		Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue?	YES NO N/A	⊠ ⊠	نعم لا لا ينطبق	ط23. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق القواليت كالمرورية مثل وورق القواليت ما المركز المرك	_]3
	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 ينطيق	23c. هل كآنت مجهزة بكم <i>يع المستلزمات و 13c.</i> الضرورية مثل <u>المناشف الورقية؟</u> (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الآلية)	;
		Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	図口口	نعم لا لا ينطبق	24a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	1
		Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES		نعم لا	24t. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	,
3	24c.	Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES NO		لا ينطبق نعم لا	240. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح د كرم م لكن محرك .	3
		. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	N/A YES NO N/A		لا ينطبق نعم لا لا ينطبق	. حلى كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	1
	24e.	. Were toilets and urinals clean?	YES NO N/A		ه پنطبق لا لا پنطبق	246. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	2
2	25a.	. Were doors clean? require comment when marked 'No	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	256. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	9 2
ļ	25b	. Were walls clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطيق	25k. هل كانت الحيطان نظيفة؟	
	25c.	. Were ceiling clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	250. هل كان السقف نظيف؟	0
	25d	. Were vents clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	250. هل كانت المنافذ نظيفة؟	
	25e	. Were floors clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	25. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	Э
	25f.	Were baseboards clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	25. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	f

Scores	3	Critical Area	as			المجالات الأساسية	لنقاط
0.5			YE	s 🗵	نعم		T
250	g. Were gi	rout clean?	NO	╵∐	X	25. هل كان البلاط نظيف؟	ig
-			N/A		لا ينطبق		
200	. 10/ 1		YE	_ =	نعم		
208	a. vvere tra	ash containers clean?	NO	_	¥	26. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	a
2			, N/A		لا ينطبق		
266	More tr	aab aantainara mat ayay	YE	=	نعم		
201	. were ira	ash containers not over		=	¥ 	26. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟	b
 			N/A		لا ينطبق		4
2 27.		restroom smelling clea			ئعم لا	2. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون	7
-	(without	any offensive odor)?	N/A	=	د لا ينطبق	أي رائحة كريهة في الحمام)؟	' 2
						to the state of the state of	_
		I the facilities inside the	restroom in	s 🛛	نعم	 2. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ 	
2		orking condition? comment when marked	d 'No' NO		¥	ا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2 إذ
			N/A		لا ينطبق		_
	·		YES	, [نعم	25. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟	
29.		Mosque premises clea comment when marked	an?		א -	ا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	ع اذ م اذ
					-		. 2
			N/A		لا ينطبق		Ш.
Comm	nents:					يق/ الملاحظات:	التعلب
					.		
	F	FOR OFFICE USE ON	LY			لاستخدام المكتب فقط	
	%	النقاط المسجلة	الحد الأعلى للنقاط	Eval	uation:	الد'	التقي

SERIAL NO. 5 3 6 3

ADNOC DISTRIBUTION AL DHIYAFA S/S -884 ALDHIYAFA AREA AJMAN

Thanks for Shopping

٨			
, v			
			* * ,
		*	
	•		
			1