

Site ID changed

SD

| SERIAL NO. |   |   |   |
|------------|---|---|---|
| 7          | 0 | 2 | 1 |

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

إمارات Emarat /  إبكو/Enoc /  ادنوك Adnoc

| SHOPPER CODE                        |                          | DATA ENTRY               |                          |                                     |                                     | EDITING                             |                          |                          |                          | CSA                                 |                          |                                     |                          | SR. #                    |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 128                                 |                          | Name                     | Number                   | Name                                | Number                              | Name                                | Number                   | Name                     | Number                   |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|                                     |                          | Sara                     | 9001                     | Sara                                | 9001                                | Blaji                               | 171416                   |                          |                          |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| 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 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 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                 |                          |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| 6845                                |                          | 07                       | 18                       | 5000                                | 07                                  | 03                                  | 20:00                    | 20:10                    |                          |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| TIME OF VISIT                       |                          | DAY OF VISIT             |                          |                                     |                                     |                                     |                          |                          |                          |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| 07:00-10:00                         | 10:01-13:00              | 13:01-17:00              | 17:01-20:00              | 20:01-24:00                         |                                     | Saturday                            | Sunday                   | Monday                   | Tuesday                  | Wednesday                           | Thursday                 | Friday                              |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/>            | <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 checked="" 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 | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 1      |
|        | 2. Were lights working and in good condition at the approach?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 2      |
|        | 3. Were the lights working and in good condition at the forecourt area?                                   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 2      |
|        | 4. Was filling area / forecourt clean and tidy?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 4      |
|        | 5. Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?                                  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 2      |

2. GREETINGS

2. التحيّة/ الترحيب:

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية   | النقاط |
|--------|--|---|--------|
|        | 6. Was there any delay in approaching customers at the fuel pump | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 5      |
|        | 7. Did the staff approach the driver side of the vehicle?        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 5      |

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية   | النقاط  |
|--------|--|---|---|
| 5      | 8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?<br>If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.... | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 8. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟<br>إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟ |
| 4      | 9. Did they request customers to quit smoking?   | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟<br>Blazi |
| 6      | 14. Was staff courteous / friendly?                     | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>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<br>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<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟                                  |
| 6      | 20. Were you given correct change?                               | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input 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 | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 21. Did he provide information about any promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require comment when marked 'Yes' |

## 5. REST ROOMS

## 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

| النقاط | المجالات الأساسية   | Critical Areas  | Scores  |
|--------|---|---|---|
| 3      | 22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟<br>22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u><br>22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية) | 22a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق   | 22a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?   |
|        |   | 22b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق  | 22b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?  |
|        |   | 22c. 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)<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 22c. 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) |
| 3      | 23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟<br>23b. هل كانت المرايا نظيفة؟<br>23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟<br>23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟<br>23e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟  | 23a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق   | 23a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'   |
|        |   | 23b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق   | 23b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'   |
|        |   | 23c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق   | 23c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'   |
|        |   | 23d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق  | 23d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'  |
|        |   | 23e. Were toilets and urinals clean?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق  | 23e. Were toilets and urinals clean?  |
| 2      | 24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟<br>24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟<br>24c. هل كان السقف نظيف؟<br>24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟  | 24a. Were doors clean? require comment when marked 'No'<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق   | 24a. Were doors clean? require comment when marked 'No'   |
|        |   | 24b. Were walls clean?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق  | 24b. Were walls clean?  |
|        |   | 24c. Were ceiling clean?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق  | 24c. Were ceiling clean?  |
|        |   | 24d. Were vents clean?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق  | 24d. Were vents clean?  |

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية  | النقاط  |
|--------|---|--|---|
|        | 24e. Were floors 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 | 24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                        |
|        | 24f. Were baseboards clean?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24g. هل كان البلاط نظيف؟  |
| 2      | 25a. Were trash containers clean?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟  |
|        | 25b. 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 | 25b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟  |
| 2      | 26. Was the restroom smelling clean & fresh<br>(without any offensive odor)?                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>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 | 27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| 2      | 28. 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 | 28. 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 | التقييم:                          | 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                          |

# Receipt

No. 3885675 Date: 18/11/12 التاريخ: ١٨/١١/١٢

Plate No. 91711 رقم اللوحة: ٩١٧١١ Time: الوقت: Emirat

Station: 6845 المحطة: ٦٨٤٥ Mileage: كيلومتر: (اختياري) (Optional)

| المنتج<br>Product                                 | درهم<br>AED | فلس<br>Fils |
|---|-------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> Super ممتاز              |             |             |
| <input checked="" type="checkbox"/> Special خصوصي | 50          |             |
| <input type="checkbox"/> Diesel ديزل              |             |             |
| <input type="checkbox"/> Kerosene كيروسين         |             |             |
| <input type="checkbox"/> Lubricants زيوت          |             |             |
| <input type="checkbox"/> Other أخرى               |             |             |
| الإجمالي<br>Total                                 | 50          |             |

Total amount in words: إجمالي المبلغ بالحروف  
AED: درهم: fifty only

Thank you for visiting Emirat. شكرًا لزيارتكم "إمارات".  
Please drive safely. يرجى القيادة بحذر.

Staff Name: اسم الموظف:

Reg. No. 1746 Staff Signature: التوقيع: ٨٨

\* Receipt is not valid without station stamp on the reverse side.  
\* Receipt is not valid without completing full details as indicated above.

SERIAL NO.

7 0 2 1

100