

# Lista de verificación de calidad

## Aspecto de la tienda

### — Diseño —

**Letrero de la tienda:** bien visible, permanente

**Horario de la tienda:** bien visible, permanente

**Exterior:** bien cuidado, invita a entrar

**Distribución y diseño del interior:** invita a entrar, orienta a los visitantes

**Productos:** claramente definidos (organizados por marca, audiencia, forma, etc.)

**Carteles, etiquetas y precios del interior:** concuerdan, se leen bien

**Instalaciones:** de alta calidad, limpias y en buen estado\*

**Iluminación:** excelente en general

**Mesas y sillas:** a juego, en buen estado y de alta calidad\*

**Materiales de promoción específicos de colecciones de Magic:** solo colecciones/ productos de Estándar o de los últimos 12 meses

**Marcas/logotipos de Magic:** actuales

**Pósteres y otras imágenes:** apropiadas/ agradables, enmarcadas/a juego con el resto, se muestran con alta calidad\*

**Productos de Magic:** todas las colecciones Estándar están disponibles

### — Accesibilidad —

**Zonas de venta y de juego:** siempre se puede acceder fácilmente a ellas

**Asientos:** se puede pasar con comodidad mientras están ocupados

**Transporte:** transporte público y/o aparcamientos disponibles a menos de un kilómetro

### — Mantenimiento —

**Entorno:** limpio, ordenado, organizado (incluyendo mostradores, estanterías, ventanas, expositores, aseos, etc.)

**Aseos:** limpios, bien equipados, en buen estado y con instalaciones higiénicas permanentes (jabón, secador de manos)

**Productos de limpieza:** fuera del alcance de la vista

**Cubos de basura:** de alta calidad, vaciados a menudo\*

**Almacenamiento de cartas:** dos opciones: 1) almacenadas de forma limpia, ordenada y que conjunten, o 2) fuera del alcance de la vista\*

**Cajas de envíos/cartones:** fuera del alcance de la vista

**Cables/electrónica:** correctamente supervisados\*

### — Información —

**Políticas de ventas (compra/venta, importe mínimo con tarjeta de crédito/ costos, devoluciones, etc.):** se muestran con alta calidad, bien visibles

**Calendario de eventos (físico y en línea):** de alta calidad, organizado y actualizado

**Código de conducta:** de alta calidad, permanente, bien visible

**Información de eventos (calendario, premios, emparejamientos):** accesible, bien visible



# Lista de verificación de calidad

## *Atención al cliente*

### — Personal —

Actitud profesional y positiva

Programa de formación (general + conocimientos de productos/eventos de *Magic*)

Personal a mano que pueda proporcionar recomendaciones de productos/eventos de *Magic* adecuadas al nivel y la experiencia del cliente

Personal a mano con conocimientos de los reclamos de venta principales de las colecciones legales en Estándar de *Magic*

Prendas o accesorios de la tienda (p. ej.: camisetas, tarjetas colgadas al cuello o chapas)

### — Interacción con los clientes —

Todo el mundo es bienvenido

Se saluda de inmediato a todos los clientes

Presencia en internet profesional en dos o más plataformas (incluido el sitio web)

Se interactúa de forma activa y profesional con los clientes, priorizando a los clientes nuevos

Se promocionan los eventos de forma habitual

### — Experiencia de juego —

Se ofrecen todos los programas de la WPN

Eventos disponibles para todos los niveles de juego (principiante, casual y competitivo)

Preinscripción disponible (en línea y/o en tienda)

Los eventos comienzan a tiempo

Al comienzo de los eventos se explican las instrucciones y los detalles de las recompensas

El personal está disponible para ayudar a los jugadores

### — Servicios —

Alimentos y bebidas (agua incluida) disponibles en el lugar

Al menos un PC para uso de invitados disponible para crear cuentas, hacer demostraciones de *MTG Arena*, etc.

Preinscripción disponible (en línea y/o en tienda)

Al menos una pantalla o televisor para gestionar eventos y/o publicidad

### Estantería



### Mesas y sillas



### Cubos de basura



Las imágenes son ejemplos: no son las únicas opciones aceptables.

## Almacenamiento de cartas



Las imágenes son ejemplos: no son las únicas opciones aceptables.