

— Дизайн —

Вывеска магазина: заметная, постоянная

Расписание работы: заметное, постоянное

Облик снаружи: ухоженный, привлекательный

Облик и устройство внутри: привлекательное, удобно ориентироваться

Товары: хорошо организованы (разделены по марке, аудитории, форме и т. д.)

Вывески, знаки и ценники внутри: единообразные, хорошо читаются

Полки: качественные, чистые, в отличном состоянии*

Освещение: идеальное в целом

Стулья и столы: единообразные, в отличном состоянии, качественные*

Маркетинговые материалы, относящиеся к определенному выпуску *Magic*: только выпуски/продукция формата «Стандарт» или не старше 12 месяцев

Брендинг и логотипы *Magic*: актуальные

Плакаты и другие изображения: подходящие и уместные, в рамках или сочетающиеся, качественно показанные*

Продукция *Magic*: имеются в наличии все выпуски Стандарта

— Доступность —

Торговая и игровая зоны: легко доступны в любое время

Зона для сидения: легко передвигаться, когда стулья заняты

Транспорт: на расстоянии менее 800 м есть остановка общественного транспорта и/или парковка

— Ухоженность —

Обстановка: чистая, не захламленная, организованная (включая, без ограничений, кассовую зону, полки, окна, витрины, туалеты)

Туалеты: чистые, со всем необходимым, в отличном состоянии; есть постоянные гигиенические принадлежности (мыло, сушилка для рук)

Принадлежности для уборки: находятся не на виду у посетителей

Урны: качественные, регулярно опорожняются*

Хранение карт: либо 1) в чистом, организованном и единообразном решении для хранения, либо 2) находятся не на виду у посетителей*

Транспортные коробки/картон: находятся не на виду у посетителей

Кабели/электроника: как следует упорядочены*

— Информация —

Политика торговли (покупка/продажа, минимальная сумма и комиссия для оплаты по карте, возврат и т. д.): профессионально оформлены, в заметном месте

Календарь мероприятий (физический и в сети): профессионально оформлен, организованный, актуальный

Правила поведения: профессионально оформлены, постоянные, в заметном месте

Сведения о мероприятиях (календарь, призы, пары игроков): доступные, в заметном месте



Список проверки качества Обслуживание клиентов

— Сотрудники —

Доброжелательный и профессиональный подход

Обучение (общее + по продукции и мероприятиям *Magic*)

Сотрудники, способные давать соответствующие рекомендации по продукции и мероприятиям *Magic* в зависимости от уровня игрового опыта клиента

Сотрудники, которые разбираются в ключевых стимулах продаж различных легальных в Стандарте выпусков *Magic*

Одежда с символикой магазина (например, рубашка, тесьма или бейдж)

— Взаимодействие с клиентами —

Дружелюбие к каждому посетителю

Всех клиентов сразу же приветствуют

Профессиональное присутствие в соцсетях как минимум на 2 площадках (включая собственный сайт)

Активное и профессиональное взаимодействие с клиентами, а также приоритет по отношению к новым клиентам

Постоянная реклама мероприятий

— Впечатления от игры —

Проведение всех программ WPN

Проведение мероприятий для всех уровней игры (новички, любители и соревновательные игроки)

Доступна предварительная регистрация (по сети и/или в магазине)

Начало мероприятий по расписанию

Правила и информация о призовом фонде объявляются в начале мероприятия

Сотрудники, готовые прийти на помощь игрокам

— Услуги —

Закуски и напитки, в том числе обыкновенная питьевая вода

Компьютер(ы) для гостей (для создания учетной записи или демонстрации *MTG Arena* и т. д.)

Доступна предварительная регистрация (по сети и/или в магазине)

Экран(ы)/телевизор(ы) для проведения мероприятий и рекламы

Оснащение



Стол и стулья



Урны



Изображения представлены в качестве примеров и не являются единственными приемлемыми вариантами.

Хранение карт



Изображения представлены в качестве примеров и не являются единственными приемлемыми вариантами.