



ВСТРЕЧАЙТЕ НОВЫХ ИГРОКОВ

Руководство продавца по привлечению,
получению и поддержке новых игроков.

Wpn.Wizards.com

ВСТРЕЧАЙТЕ НОВЫХ ИГРОКОВ

Руководство продавца по привлечению,
получению и поддержке новых игроков.

Wpn.Wizards.com

Встречайте новых игроков: руководство продавца по привлечению, получению и поддержке новых игроков.

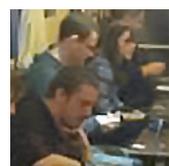
©2013 WIZARDS OF THE COAST LLC.

Эта книга защищена законами о защите авторских прав Соединенных Штатов Америки. Любое воспроизведение или ненадлежащее использование материалов или иллюстраций, содержащихся в этой книге, запрещено без письменного разрешения от компании WIZARDS OF THE COAST LLC.

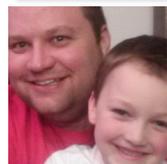
WIZARDS OF THE COAST, *Magic: The Gathering, Dungeons & Dragons* и их логотипы являются товарными знаками компании WIZARDS OF THE COAST LLC в США и других странах.

Посетите наш веб-сайт Wpn.Wizards.com

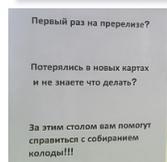
Содержание



Новые игроки — это источник жизни сети Wizards Play Network. 5



Подарок нового игрока. 6



Как вы встречаете новых игроков? 9

Получите максимум от учебных колод. 10



Инструменты для обучения новых игроков 11



Что вы делаете, чтобы удивить и порадовать новых игроков? 12



Как простой подарок может принести вам постоянного покупателя. 13



4 простые идеи подарков. 15



Как вы приветствуете на турнирах новых игроков? 16



Правильный баланс. 18

Секрет долговременного роста 20

Новые игроки – это источник жизни сети Wizards Play Network.



Привлечение, получение и поддержка новых игроков позволяют вам построить устойчивый бизнес и обеспечить рост в долгосрочной перспективе.

Настоящее руководство призвано помочь вам в этих областях. Вы узнаете, как привлечь новичков в магазин, снизить уровень «барьера входа» и помочь пройти путь от любителя до увлеченного игрока, и даже дальше.

Вы готовы начать?



Подарок нового игрока

В моем магазине [Wonko's Toys and Games](#) шел обычный пятничный вечер. На Friday Night Magic пришло довольно много участников — 30 на Стандарт и 16 на драфт. И там, и там было несколько новых лиц.



Перед началом 2 раунда один из новых игроков по имени Фрэнк попросил позвать менеджера. Я приготовился к бою и вышел вперед. То, что случилось потом, стало для меня полнейшим сюрпризом.

Новый игрок ищет дружелюбный магазин

Фрэнк сказал, что пробовал играть в *Magic* в разных магазинах по всему городу. Но куда бы он ни пришел, везде была одна и та же история. Все думали только о соревновании, и ни у кого не было желания выслушивать вопросы новичка о правилах.

Но две недели назад Фрэнк нашел Wonko's.



Место, ставшее домом

Увидев на листе записи наше правило «Никакой враждебности», он расслабился. Перед началом первого раунда мы, как всегда, напомнили игрокам правила.

Фрэнк играл FNM-драфт, и распорядитель стола дал ему несколько советов по поводу драфта по этому блоку, а потом помог составить колоду.

Это было две недели назад, а в этот вечер ему точно так же помогали, но уже другие люди.

Фрэнк сказал, что нашел место, которое может называть домом.



Неожиданное предложение

Слова Фрэнка уже заставили меня гордиться, и тут он сказал мне, что хочет купить три дисплея бустеров по моему выбору и добавить их в призы сегодняшнего FNM.

Я был поражен. Такого предложения не делал мне никто.

Я решил пойти навстречу Фрэнку и сказал, что продам бустеры по себестоимости. Он согласился, но увеличил количество дисплеев до четырех.

Толпа ликовала

В конце 3 раунда я попросил минуту внимания. Я объявил игрокам, что, благодаря нашему новому игроку, сегодня призовой фонд составляет три бустера на участника.

Толпа возликовала. Кто-то спросил: «Что случилось?»

Я рассказал, что спортивное поведение наших игроков, их вежливость и готовность помочь сделали магазин Winko's домом *Magic* для нового игрока.

Все стали аплодировать. Даже некоторые про-игроки сказали мне, что выбрали наш магазин из-за его атмосферы.



Потом кто-то заявил, что за все это нужно благодарить мою семью и наше стремление всегда сохранять в магазине позитивную и дружелюбную обстановку. Я даже немного прослезился и горячо всех поблагодарил.

Видите, что случается, когда поступаешь правильно? Обращайтесь с людьми уважительно, и они ответят таким же уважением. Поддерживайте и детей, и возвращающихся игроков, и у вас образуется отличное игровое сообщество.

Время от времени это сообщество будет удивлять вас и помогать само себе.

Автор: Эрик Доу, [Wonko's Toys and Games](#)



*Передний ряд: Эрика, Ребекка и Дениза Доу
задния ряд: Алекс Тан, Брайан М. и Эрик Доу
Отсутствуют: Кейт Блэкард и Рэй Риммер*

Как вы встречаете новых игроков?

Магазин [Game On](#) в английском Челтнеме полагает, что путь к сердцам игроков лежит через желудок. Чтобы завоевать лояльность новых игроков, магазин угощает их бесплатными пирожными.

В магазине [Chimera Brierley Hill](#) опытные игроки часто отдают оставшиеся после драфта обычные и необычные карты самому новому игроку. Это радует новичков и оставляет у них замечательные впечатления от магазина.



Получите максимум от учебных колод

Наши бесплатные учебные колоды — это не только отличный способ освоить *Magic: The Gathering*. Они смогут стать для вас замечательным маркетинговым инструментом.

Вот как вы можете их использовать:

1. Проявляйте энтузиазм

Прежде чем начать демонстрацию игры, с энтузиазмом покажите несколько ваших любимых карт из колоды и расскажите, что именно вам в них нравится.

2. Не усложняйте

Не слишком волнуйтесь о том, чтобы точно следовать правилам. Ваша цель — показать людям, что *Magic* — это весело, чтобы они захотели узнать больше.

3. Дайте повод вернуться

Закончив демонстрацию, подарите новичку вторую учебную колоду и бесплатное приглашение на следующий турнир Friday Night Magic или другое мероприятие, подходящее для новых игроков. Покажите игроку, как объединить две учебные колоды и получить колоду, подходящую для Стандартных турниров.

4. Рекламируйте свой магазин

Наклейте на учебную колоду наклейку со сведениями о вашем магазине и предложением посетить ваш турнир



FNM и научиться играть!

5. Распространяйте учебные колоды за пределами магазина

Не ждите, пока игроки сами придут к вам в магазин и попросят провести демонстрацию. Магазин [Dizzy Dugout](#) в Коллинсвилле, штат Иллинойс, раздавал учебные колоды детям, которые в костюмах собирали сладости на Хеллоуин.

Вы можете распространять учебные колоды на местных мероприятиях: ярмарках, фестивалях и прочих местах, где могут собираться потенциальные игроки.

Хотите заказать еще?

Обратитесь к вашему представителю WPN, чтобы заказать учебные колоды бесплатно!



Инструменты для обучения новых игроков

Загрузите эти инструменты, чтобы превратить новичков в постоянных посетителей!

Чтобы заинтересовать новичков игрой *Magic: The Gathering*, прежде всего нужно провести отличную демонстрацию.

И для этого у нас есть множество бесплатных материалов!

Перекидное руководство по демонстрации



Шаг за шагом знакомьте новичков с игрой, используя [Перекидное руководство по обучающей демонстрации игры](#).

Это позволит вам повести интуитивно понятную

демонстрацию *Magic: The Gathering*! Распечатав страницы, отнесите их в местную типографию, чтобы заламинировать их и переплести при помощи спирали. Так вы сможете использовать руководство много раз.

Краткое руководство

Загрузите, распечатайте и раздавайте новичкам [Краткое руководство по игре](#). В нем подробно

описаны все основные моменты игры и даже есть словарь ключевых слов и способностей!



Памятка с правилами игры

Устройте стол для демонстрации, загрузив и распечатав [Памятку с правилами игры](#) и скотчем прикрепив ее к столу!



Duels of the Planeswalkers

Игра *Duels of the Planeswalkers* может стать вашим дополнительным сотрудником. [Загрузите бесплатную обучающую версию](#) и устройте в вашем магазине демо-станцию!

Не забудьте дарить новичкам учебные колоды, промо-бустеры или даже начальные наборы, а также приглашать их на свои турниры!

А как вы обучаете новых игроков? [Расскажите нам об этом!](#)



Что вы делаете, чтобы удивить и порадовать новых игроков?

Кристиан Лидтке из магазина [Blitzplatz](#) раздает футболки с логотипом своего магазина. Игроки носят их, играя в других магазинах, чтобы показать, откуда они пришли. В этом районе у магазинов сильное сообщество игроков, и у них принято демонстрировать свою приверженность.



Деррик Шитс из [Game On](#) рассказывает: «Я часто предлагаю призы за участие в турнирах. Совсем недавно мы раздали содержимое набора *From the Vault: Twenty . . .* Я думаю, что призы за участие — это очень здорово. Случайные розыгрыши — это очень здорово. Все, что дает возможность человеку прийти на турнир и получить что-то бесплатно или за участие. Если игрок платит 5 долларов за турнир и время от времени обязательно получает бесплатную промо-карту, ему это понравится».

Как простой подарок может принести вам постоянного покупателя

Несколько лет назад я со всех сторон слышал восторженные отзывы о новом интернет-магазине обуви, который называется [Zappos](#).

Мне стало любопытно, насколько отзывы соответствуют действительности, и заказал себе на сайте кеды. Закончив заказ, я написал об этом в Twitter.

Каково же было мое удивление, когда я сразу же получил ответ от [службы поддержки покупателей Zappos](#)! Они хотели узнать мой адрес электронной почты, чтобы отправить мне вместе с покупкой сюрприз. Я с радостью выслал им свой адрес.

Коробка с кедами стояла у моей двери на следующее утро — за несколько дней до того, как их должны были доставить, — а вместе с ней письмо от Zappos. Мне сообщили, что я стал VIP-покупателем, и мне навсегда предоставляется привилегия бесплатной доставки на следующий день.

Подарок стоит тысячи слов



Одним простым и неожиданным подарком магазин Zappos завоевал мою лояльность на всю жизнь.

Теперь я покупаю в Zappos всю свою обувь. А на своих публичных выступлениях я рассказал эту историю минимум пяти сотням человек.

Моя история не является чем-то выдающимся.

Наверняка и у вас появлялись любимые заведения, которые делали приятные жесты или недорогие подарки. И если вы сделаете что-то для своих покупателей, они с большой вероятностью станут лояльны вашему магазину.

Почему так происходит?

Сила взаимности

Когда кто-то что-то для вас делает, вы чувствуете потребность сделать что-то взамен. Эта психологическая концепция называется [взаимностью](#).

Если говорить вкратце, то позитивные взаимодействия ведут к новым позитивным взаимодействиям.

Но как выразить это в цифрах?

(Низкая) цена лояльности

Допустим, вы тратите 2 доллара на то, чтобы удивить и порадовать каждого проходящего в ваш магазин покупателя. Как вы думаете, насколько часто это будет работать?

Возьмем самый негативный прогноз и предположим, что только 1% от покупателей решит к вам вернуться.

Чтобы привлечь одного покупателя из ста, вы потратили 200 долларов. Показатель эффективности невелик, но стоимость привлечения вполне приемлема.

Как вы думаете, сколько в вашем магазине может за все время потратить лояльный покупатель?

В разделе «Развивайте магазин» этого сайта вы найдете сведения о том, как создавать позитивные взаимодействия, увеличивающие лояльность. Пусть сила взаимности работает на вас!



Пол Хэган, старший менеджер по маркетингу, Wizards of the Coast



4 простые идеи подарков

Мы все знаем, что промо-карты могут стать отличным подарком. Но, кроме того, игроки любят вещи, демонстрирующие дух их магазина.

Поиск в Google по словам «промо-материалы» выдает множество сайтов, на которых можно создать собственные брендированные материалы, многие из которых будут стоить не очень дорого.

[Исследование](#) ассоциации Promotional Products Association International показывает, что лучше всего запоминаются следующие промо-продукты:

Одежда: 41%

Письменные принадлежности: 35%

Кружки и стаканы: 19%

Вот несколько идей от других магазинов, которые помогут вам начать:

Наклейки



Блокноты для подсчета жизней



Брендированные футболки



Значки



А что вы делаете, чтобы удивить и порадовать новых игроков? [Отправляйте нам свои истории и фотографии](#) Мы будем рады прочитать их!

Как вы приветствуете на турнирах новых игроков?

Мэтт Хейнс прислал нам историю о том, как его сын впервые сыграл в коллекционную карточную игру.



«Джимми оказался в магазине самым юным игроком. Он очень нервничал, да и я, если честно, тоже. Большинство игроков были взрослыми, но они прилагали все усилия, чтобы Джимми было весело.»

Он играл заранее собранной начальной колодой, в которую мы внесли казавшиеся нам удачными изменения. Пока мы играли друг с другом, у нас получалось отлично. Но на турнире выяснилось, что нас значительно превосходят классом.

Но все игроки помогали Джимми. Кто-то дал ему стопку карт, чтобы он мог улучшить свою колоду. Потом для следующего раза нам дали гораздо более сильную колоду. Кто-то подарил Джимми кубик, подходящий по цвету к его рубашке, и мой сын размахивал руками от радости. . . .

Он закончил турнир на 27 месте из 29, но победители собрались и отдали ему свои нашивки и еще одну стопку карт. Джимми стал талисманом для других игроков, и теперь он при каждом удобном случае рвется играть.

Большую часть того дня он проигрывал, но великолепно провел время».



Правильный баланс

Как два отличных магазина WPN добились баланса соревновательной и дружеской атмосферы.

Эта формула проверена временем: если вы хотите устраивать соревновательные турниры, распределяйте призы между лучшими игроками. Если ваша цель — дружеская атмосфера, устраивайте равное распределение призов.

Но как добиться дружеской игры в соревновательной обстановке? И как стимулировать конкуренцию, сохраняя дружественную атмосферу?

Два магазина смогли решить эту задачу. Вот как им это удалось:

Программа лотереи магазина Battlezone

Магазин [The Battlezone](#) построил процветающее сообщество *Magic* в небольшом городке во Флориде. За восемь месяцев они познакомили с игрой **более 50 новых игроков — почти 60% от их клиентской базы.**

Организатор Кайл Халвусен говорит, что в значительной степени такому успеху они обязаны своей инновационной программе лотереи, которая позволяет привлекать новых игроков, не оставляя за бортом постоянных участников турниров.

Вот как она работает:

Каждый игрок получает 1 лотерейный билет за проигрыш партии (победа в матче 2-1 — 1 билет, поражение 1-2 — 2 билета). В конце турнира разыгрываются игровые коврики, коробки для колод и протекторы, а также выдаются обычные призы за занятые места и спортивное поведение.

Кайл говорит, что это отличное утешение для игроков, у которых выдался неудачный вечер, а кроме того лотерея позволяет ему пообщаться с новичками, особенно с самыми юными.

«Какой у тебя рост?» — может спросить он игрока и выдать тому по лотерейному билету за дюйм.

«Если вы установили с ними связь, то они будут возвращаться к вам снова, снова и снова», — утверждает Кайл.



«Выбор в открытую» в магазине Ace Comics

На турнире Friday Night Magic в магазине [Ace Comics](#) в австралийском Брисбене каждый игрок гарантированно получает хотя бы один бустер. Но есть один нюанс: этот бустер открыт.

Вот как это работает:

Предположим, на FNM пришло 8 игроков (как это случилось 8 августа). Магазин добавляет в призовой фонд 12 бустеров, 8 из которых открывается. После трех раундов игроки в том порядке, в котором они расположились в итоговой таблице, выбирают себе по бустеру. Лучшие 4 игрока получают по второму бустеру — закрытому.

Оба магазина используют один ключевой принцип: выигрывать — это важно, но это *не все, что важно*.

Попробуйте устроить нечто подобное на своем FNM на этой неделе!



Секрет долговременного роста

Прошлым летом в магазине [River City Comics and Games](#) турниры Friday Night Magic пользовались огромным успехом.

После выхода *Modern Masters* владелец магазина Джозеф Шайб заметил, что игроки интересуются форматом Модерн, и решил проводить FNM в этом формате, **что привело к повышению посещаемости на 77% по сравнению с предыдущим летом.**

Но после этого изменения он понял, что в его магазине проводятся мероприятия только для опытных игроков, и он упускает возможность привлекать новичков.

“

«Те игроки, которые у вас уже есть, — это очень хорошо, но мы должны быть открыты и для новых игроков», — Джозеф Шайб, River City Comics.

”

Однажды, во время **отборочного турнира к Про-туру в формате Модерн на 225 игроков** к Джозефу подошел его постоянный игрок на FNM и отец десятилетнего мальчика. Он пожаловался, что его сын обожает *Magic*, но у него ничего не получается на FNM.

«Он гораздо лучше играет со своими сверстниками», — пояснил отец.

Двое взрослых обсудили эту проблему и пришли к решению: турнир начального уровня, рассчитанный на юных игроков.

Новая модель для новых игроков

Идея заключалась в том, чтобы сохранить турнирную атмосферу, при этом сделав турнир дружелюбным для юных игроков.



Поставив перед собой эту цель, они устроили турнир следующим образом:

- Плата за участие — 2\$ («Чтобы они почувствовали себя на настоящем турнире».)
- Скромный призовой фонд («Чтобы участники получили призы, но опытных ветеранов это бы не заинтересовало».)
- «Кухонный» уровень применения правил («Чтобы не перегружать игроков».)
- Турнир проводится раз в два месяца («Чтобы не перегружать их родителей».)

Успех — для всех

На первый такой турнир пришло восемь игроков, некоторые из которых потом вернулись на FNM. Джозеф считает, что это большой успех.

Как он утверждает, если из каждых восьми новичков вырастет один постоянный игрок, это очень хорошо отразится на **долговременном развитии базы игроков**.

А что еще важнее, этот ненапряженный турнир оставляет прекрасные впечатления у юных игроков и дает им возможность лучше узнать любимую игру и познакомиться с новыми друзьями. Это именно то, что нравится Джозефу.

«Я люблю проводить дружественные, расслабленные турниры», — говорит он.

Светлое будущее

И Джозеф, и его игроки с нетерпением ожидают новых турниров. А эти турниры дают Джозефу возможность ожидать стабильного развития своего магазина.

А что делаете для самых юных игроков вы? Расскажите нам, написав по адресу WPNStories@wizards.com.



Wpn.Wizards.com

