

Liste des critères de qualité

Esthétique du magasin

—Conception—

Enseigne : bien visible, permanente

Horaires : bien visibles, permanents

Extérieur : façade entretenue et accueillante

Agencement et conception de l'intérieur : accueillant, circulation commode

Merchandising : clairement défini (par marque, par public cible, par forme, etc.)

Étiquetage et signalétique intérieurs : assortis, clairement lisibles

Équipement : de qualité, propre, en excellent état*

Éclairage : excellent éclairage général

Tables et chaises : assorties, en excellent état, de qualité*

Éléments publicitaires spécifiques à une extension de *Magic* : uniquement des produits/extensions du Standard ou sortis au cours des 12 derniers mois

Logos/Marque de *Magic* : d'actualité

Affiches et éléments visuels : appropriés/convenables, encadrés/harmonieux, impression de haute qualité*

Produits *Magic* : toutes les extensions du Standard sont disponibles

—Accessibilité—

Espaces de commerce et de jeu : accessibles à tout moment

Sièges : circulation commode même lorsqu'ils sont occupés

Moyens de transport : services publics et/ou parking à moins de 800 mètres

—Propreté—

Environnement : propre, sans désordre, organisé (notamment le point de vente, les rayonnages, la vitrine, les toilettes)

Toilettes : propres, en excellent état, bien approvisionnées, équipement d'hygiène permanent (savon, sèche-main)

Hygiène : le personnel suit les recommandations et exigences locales

Produits d'entretien : inapparents

Poubelles : de qualité, vidées régulièrement*

Stock de cartes : soit 1) dans une solution de stockage assortie, propre et organisée, soit 2) inapparent*

Boîtes/cartons de livraison : inapparents

Câbles/installations électroniques : correctement gérés*

—Informations—

Politiques de vente (achat/vente, frais/montant minimum de carte de crédit, échanges, etc.) : impression de haute qualité, bien visible

Calendrier d'événements (physique et en ligne) : de qualité, organisé, à jour

Code de conduite : de haute qualité, permanent, bien visible

Informations d'événement (calendrier, nombre de participants maximum, dotations, appariements) : accessibles, bien visibles



Liste des critères de qualité

Service client

—Personnel—

- Attitude positive et professionnelle
- Formation (générale + connaissance des produits/événements *Magic*)
- Personnel disponible et capable de recommander des produits/événements *Magic* correspondant au niveau du joueur
- Personnel disponible et connaissant les principaux arguments de vente des extensions de *Magic* légales en Standard
- Accessoire siglé (T-shirt, tour de cou, badge, etc.)

—Interaction avec la clientèle—

- Tout le monde est le bienvenu
- Tous les clients sont immédiatement accueillis
- Plateforme de ventes en ligne de haute qualité
- Présence experte sur au moins 2 plateformes de médias sociaux (site Web compris)
- Interaction active et professionnelle avec les clients, en particulier avec les nouveaux clients
- Événements régulièrement promus

—Expérience de jeu—

- Préinscription disponible (en ligne, en magasin et/ou avec l'application *Magic Companion*)
- Plateforme communautaire en ligne disponible et promue auprès des joueurs (Discord, groupes Facebook, WhatsApp, etc.)
- Ponctualité des événements
- Instructions et détails des dotations communiqués au début des événements
- Personnel disponible pour assister les joueurs

—Services—

- Nourriture et boissons (y compris de l'eau) disponibles sur site
- Ordinateur(s) à disposition des clients pour une création de compte, une démo de *MTG Arena*, etc.
- Écran(s) ou téléviseur(s) à des fins de gestion d'événement et de publicité

Équipement



Tables et chaises



Poubelles



Les images sont présentées à titre d'exemple mais ne constituent pas les seules options acceptables.

Stock de cartes



Les images sont présentées à titre d'exemple mais ne constituent pas les seules options acceptables.