



Liste des critères de qualité

Esthétique du magasin

—Conception—

Enseigne : bien visible, permanente

Horaires : bien visibles, permanents

Façade : entretenue, 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* : actuels

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

Produits *Magic* : toutes les extensions Standard 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)

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 haute qualité, organisé, à jour

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

Informations d'événement (calendrier, dotations, appartements) : accessibles, bien visibles

*Voir en annexe



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.)

—Expérience de jeu—

Organisation de tous les programmes WPN

Événements disponibles pour tous les niveaux de jeu (débutant, amical et compétitif)

Préinscription disponible (en ligne et/ou en magasin)

Ponctualité des événements

Instructions et détails des dotations communiqués au début des événements

Personnel disponible pour assister les joueurs

—Interaction avec la clientèle—

Tout le monde est le bienvenu

Tous les clients sont immédiatement accueillis

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

Équipement



Tables et chaises



Poubelles



Stock de cartes



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