



Lista de Verificação de Qualidade

Estética da loja

—Design—

Letreiro: de alta visibilidade, permanente

Horário de funcionamento: de alta visibilidade, permanente

Exterior: bem conservado, convidativo

Layout interior e design: convidativos, de fácil movimento

Área de venda: claramente definida (organizada por marcas, público, forma etc.)

Sinalização, rótulos e preços no interior: compatíveis, fáceis de ler

Estantes: de alta qualidade, limpas, em excelente estado*

Iluminação: excelente, no geral

Mesas e cadeiras: combinando, em excelente estado, de alta qualidade*

Materiais de marketing específicos da coleção de *Magic*: apenas coleções/produtos de Padrão ou dos últimos 12 meses

Logotipos e marcas de *Magic*: sempre atuais

Pôsteres e outras imagens: apropriados/simpáticos, emoldurados/que combinem, expositores de alta qualidade*

Produtos de *Magic*: todas as coleções de Padrão disponíveis

—Acessibilidade—

Áreas de venda e jogos: de fácil acesso sempre

Assentos: confortáveis e que permitam movimentação quando ocupados

Transporte: linhas de transporte público e/ou estacionamento disponível em um raio de 800 metros.

—Higiene—

Ambiente: limpo, sem lixo, organizado (incluindo, mas não limitado aos pontos de venda, prateleiras, janelas, expositores, banheiros)

Banheiros: limpos, bem abastecidos, em excelente estado, incluindo instalações fixas de higiene (sabão, secador de mãos)

Produtos de limpeza: fora do campo de visão dos clientes

Latas de lixo: de alta qualidade, esvaziadas com frequência*

Armazenamento de cards: ou 1) armazenados de forma clara, organizada e combinada ou 2) longe da vista*

Caixas de papelão/embalagens para envio: longe da vista

Cabos/eletrônicos: bem organizados*

—Informações—

Políticas de venda (compra e venda, valores mínimos e taxas de cartão de crédito, devoluções etc): exibidas em alta qualidade e com boa visibilidade

Calendário de eventos (presenciais e on-line): exibido em alta qualidade, organizado e atualizado

Código de conduta: exibido em alta qualidade, permanente e com boa visibilidade

Informações sobre eventos (calendário, premiação, pareamento): acessíveis, de boa visibilidade

*Ver apêndice



Lista de Verificação de Qualidade

Atendimento ao cliente

—Equipe—

Postura positiva e profissional

Regime de treinamento (geral + conhecimento de eventos e produtos de Magic)

Equipe disponível que possa dar recomendações de produtos e eventos de Magic, adequadas ao nível de experiência do cliente

Equipe disponível com conhecimento dos pontos de venda principais de coleções de Magic válidas no Padrão

Vestuário com a marca da loja (por exemplo, camiseta, cordões ou crachás)

—Experiência de jogo—

Organizar todos os programas da WPN

Eventos disponíveis para todos os níveis de jogo (iniciante, casual e competitivo)

Pré-inscrição disponível (on-line e/ou na loja)

Eventos pontuais

Instruções e premiações comunicados no início dos eventos

Equipe disponível para auxiliar os jogadores

—Interação com clientes—

Dar boas-vindas a todos os clientes

Todos os clientes recebidos imediatamente

Presença de alto nível em redes sociais em duas ou mais plataformas (incluindo site)

Interação ativa e profissional com os clientes, priorizando clientes novos

Eventos promovidos com regularidade

Instalações



Mesas e cadeiras



Lixeiras



Armazenamento de cards



As imagens são meramente ilustrativas, e não são as únicas opções aceitáveis.