

开闭店SOP

区域		检查标准		
晨检	体验区	环境	温度	25摄氏度
			整洁度	无纸屑，无明显灰尘，无明显指印
			亮度	大空间常态保持关闭灯光状态（已加装红外线灯）
		显示屏	默认视频	播放默认视频
			亮度	亮度适中
			声量	音量适中，不嘈杂
		头显、手柄	电量	回到【Quest的主控大厅】，在操作菜单栏可以查看头显和手柄的电量
			连接WI-FI	回到【Quest的主控大厅】，点击“WI-FI”，可以查看连接的Wi-Fi（备注：每台设备连接的Wi-Fi根据现场实际情况连接）
			定位	回到【Quest的主控大厅】，在操作菜单栏选择【应用】-【未知来源应用】，选择【YOMOV应用】，打开应用后，场景应该为【星空场景】/【SteamHome房间】
	打开【YOMOV应用】之后，【星空场景】/【SteamHome房间】的中心点有没有变化			
	声音		打开【游幕管控端】，打开任意一款游戏，看看有没有声音进行同步	
	手柄陈列	成一机一位，摆放整齐，插上头显专用充电线		
	机房	服务器	温度	温度适中，无明显发热
		环境	温度	25摄氏度
	仪容仪表	工服	清洗干净，无异味，无褶皱	
洗手		用洗手液洗手，洗至手腕以上，手指甲无污渍		

闭店	体验区	环境	照明	将游戏区内所有照明灯光关闭
			整洁度	地面清扫至干净无明显灰尘，场地无纸屑，水瓶
		显示屏	亮度	使用遥控将所有显示屏关闭
		头显	清洁	使用微湿润的酒精棉将头显及头显硅胶套擦拭干净
			充电	一机一位，摆放整齐，插上头显专用充电线
		手柄	清洁	使用微湿润的酒精棉将手柄擦拭干净
			充电	成对摆放，插上磁吸充电线
		体感背心	清洁	使用微湿润的酒精棉将体感背心外侧灰尘擦拭干净
	充电		使用专用充电线充电	
	机房	服务器	温度	温度适中，无明显发热，无需关机
		环境	温度	将室内空调关闭
		灯光	照明	将机房内所有照明灯光关闭

鬼屋运营 SOP

区域	工作环节	时间卡点	iPad操作	标准话术	标准动作
入口区	核对票券	开场前15分钟	/	“您好，请问您预定的是14:00的《回廊》吗？” “请您出示一下您的预约二维码”	处于入口点位呼唤、验票
			扫描订单二维码 & 查看票券情况	绿色票——“票券已到核销时间，我帮您核销，请稍等” 黄色票——“还未到验票时间，您可以先在等待区稍作休息” 红色票——“抱歉，您迟到了*分钟，这场体验已开场，迟到票无法被验票、核销” 灰色票——“抱歉，您出示的二维码有误，请重新打开一下，我帮您核对”	/
	核销票券	开场前10分钟	核销通过	例：“请问您的尾号****么？好的，您预约的体验，14点00分的《xx》体验可以入场了”	处于入场处，引导客户至休息区
	入场	开场前5分钟 【休息区】	分配设备	“您好，请跟随我来”	右手指引路径，引导用户至等候区
等候区	转厅	正式开场 【等候区】	播放前导视频	“下面请观看内容视频，可以帮助您更好的理解本次体验”	引导员进入大空间内进行 设备定位 及消毒及 测试耳机音频 ， 完毕后将设备放回设备储物柜内
			播放默认视频	【下面将为大家发放手卡，请仔细阅读上面的文字，手卡的背面是本次体验所需穿戴的设备点位，请牢记您的序号】	发放手卡，引导用户阅读
			开始体验	“本次体验过程中，如需退出，请举手示意工作人员，为了您和他人的安全，请勿触碰或穿越体验虚拟世界的任何物品”	提示注意事项
绿幕厅	协助佩戴设备	正式开场 【绿幕厅】	/	“现在，请将您的手机调至静音，将所有随身物品放入存放区域内，如您准备完毕，跟随我来”	开门引导，引导玩家站在指定设备点位
			/	“请各位玩家站在卡牌背面数字对应的点位，将体感 背心拉链拉 开进行穿戴，并将锁扣扣紧”	引导员确认此时头显内的 右手手柄已出现黄色蜡烛 后，再为用户进行佩戴
			/	“穿戴好背心后，请面向我依次排队站立”	引导玩家站于开始位置， 面向引导员排排队站立
			/	“下面将为您佩戴设备及手柄”佩戴前 “您将会看到您的右手有一盏蜡烛，它将伴随您整个体验，为您照亮黑暗的道路”佩戴后	主动帮玩家穿戴头显及手柄
			/	“下面将会为您 佩戴耳机 ，佩戴完毕后请于 原地等待其他玩家 ”	引导员帮助玩家依次佩戴耳机并调节音量，提示玩家先原地等待
			/	“接下来请跟紧您的队友一起出发，在虚拟世界中，请跟随 地面上蓝紫色的符文路径行走 ，现在请 最后一位进入电梯的玩家使用蜡烛触碰电梯门口的两盏紫灯，祝你们好运 ”	同步正式开始的信号
绿幕厅	协助取下设备	正式结束 【休息区】	结束体验	“ 挑战成功，欢迎回来 ，本次体验已结束，请站在原地等待工作人员摘下头戴设备”	依次收回耳机，辅助摘下头显
			结束体验	“请大家移步至开始点位后依次取下手柄及挂回背心”	协助玩家放回设备
			结束体验	“取下设备后请取回您的随身物品，以免遗失”	引导玩家回指定区域内拿回存储物品
			结束体验	“门外还有打卡拍照点，也有休息区可稍作休息”	引导玩家散场
	引导散场	/	“稍后您可以打开游幕小程序，里面会有您的体验数据，可以浏览下载”	走至绿幕厅出口，右手开门，左手指引方向	

休息区	体验交流	复购引导	/	“回答与体验内容相关的问题；这边有座位可稍作休息”	拉开帘幕，左手指引休息区
	反馈邀请			“感谢您对游幕的支持见，如果可以，请打开游幕小程序，对本次的体验评进行级”	右手指引游戏区
	复购引导			“大家可以在休息区休息，也可以尝试这边单人或多人的游戏”	
	社群添加			“您可以添加一下门店的社群，更多信息可以第一时间获取”	扫码引导
店内	设备复原	店务工作	/	<ol style="list-style-type: none"> 手柄挂回门号对应的手柄支架 头显消毒并擦拭干净，至无污渍状态，放回对应序号的柜子中，放回对应序号的柜子中 震动背心挂回衣架上，并松开背后魔术贴，且连接上电源线 将耳机挂在衣架上 	<ol style="list-style-type: none"> 设备按原路放回 头显消毒干净 震动背心充电

剧场式运营 SOP					
区域	工作环节	时间卡点	iPad操作	标准话术	标准动作
入口区	验票	开场前15分钟	/	“您好，请问您预定的是14:00 的《xx》吗？” “请您出示一下您的预约二维码”	处于入口点位呼唤、验票
			扫描订单二维码 & 查看票券情况	绿色票——“票券已到核销时间，我帮您核销，请稍等” 黄色票——“还未到验票时间，您可以先在等待区稍作休息” 红色票——“抱歉，您迟到了*分钟，这场体验已开场，迟到票无法被验票、核销” 灰色票——“抱歉，您出示的二维码有误，请重新打开一下，我帮您核对”	协助用户查看票券情况
	核销票券	开场前10分钟	核销通过	例：“请问您的尾号****么？好的，您预约的体验，14点00分的《xx》体验可以入场了”	处于入场处，引导客户至休息区
	入场	开场前5分钟 【休息区】	分配设备	“您好，请跟随我来”	右手指引路径，引导用户至等候区
等候区	转厅	正式开场 【等候区】	播放前导视频	“下面请观看内容视频，可以帮助您更好的理解本次体验”	引导员进入大空间内进行设备定位及消毒及测试耳机音频，完毕后将设备
			/	【下面将为大家发放手卡，请仔细阅读上面的文字，手卡的背面是本次体验所需穿戴的设备点位，请牢记您的序号】	发放手卡，引导用户阅读
			开始体验	“本次体验过程中，如需退出，请举手示意工作人员，为了您和他人的安全，请勿触碰或穿越体验虚拟世界的任何物品”	/
绿幕厅	协助佩戴设备	正式开场 【绿幕厅】	/	“现在，请将您的手机调至静音，将所有随身物品放入存放区域内，如您准备完毕，跟随我来”	开门引导，引导玩家站在指定设备点位
			/	“请各位玩家站在卡牌背面数字对应的点位，将体感背心拉链拉开进行穿戴，并将锁扣扣紧”	/
			/	“穿戴好背心后，请面向我依次排队站好”	引导玩家站于开始位置，面向引导员排列
			/	“下面将为您佩戴设备及手柄”	主动帮玩家穿戴头显及手柄
			/	“下面工作人员将会为您佩戴耳机，佩戴完毕后请于原地等待其他玩家”	引导员帮助玩家依次佩戴耳机并调节音量，提示玩家先原地等待
			/	“接下来请跟紧您的队友一起出发，请根据地面蓝色箭头指引的方向行走，不能随意穿越虚拟世界里的任何物品”	同步正式开始的信号

绿幕厅	协助取下设备	正式结束【休息区】	结束体验	“本次体验已结束，请站在原地等待工作人员摘下头戴设备”	依次收回耳机，辅助摘下头显
				“请大家移步至开始点位后依次取下手柄及挂回背心”	协助玩家放回设备
				“取下设备后请取回您的随身物品，以免遗失”	引导玩家回指定区域内拿回存储物品
		“门外还有打卡拍照点，也有休息区可稍作休息”	引导玩家散场		
	引导散场	/		“稍后您可以打开游幕小程序，里面会有您的体验数据，可以浏览下载”	走至绿幕厅出口，右手开门，左手指引方向

休息区	反馈邀请	复购引导	/	“感谢大家的支持，希望可以受到大家的反馈意见，如果可以，请打开游幕小程序，给本次体验评级”	回答用户对体验内容相关的提问
	复购引导			“大家可以在休息区休息，也可以尝试这边单人或多人的游戏”	
	社群添加			“您可以添加一下门店的社群，更多信息可以第一时间获取”	扫码引导
店内	设备复原	店务工作	/	<ol style="list-style-type: none"> 手柄挂回门号对应的手柄支架 头显消毒并擦拭干净，至无污渍状态，放回对应序号的柜子中，放回对应序号的柜子中 震动背心挂回衣架上，并松开背后魔术贴，且连接上电源线 将耳机挂在衣架上 	<ol style="list-style-type: none"> 设备按原路放回 头显消毒干净 震动背心充电

游戏式运营 SOP					
区域	工作环节	时间卡点	iPad操作	标准话术	标准动作
入口区	导购	开场前	/	“您好，有兴趣体验一下VR游戏吗？” “可以为您推荐一些热门游戏，单人均可体验” “成为游幕会员或点评美团下单更优惠哦”	处于游戏区入口进行导购
	下单	开场前5分钟	核销通过	“请问您使用什么方式支付？”	询问用户支付方式 1、小程序下单（or会员储值）：直接扫码核销 2、美团点评团购券（核销团购并H5录入） 3、现金支付（收取现金并H5录入） 4、微信扫码（扫码支付并H5录入）
		开场前3分钟		“您好，您购买的票券请出示下，现在可以核销了”	核销用户的票券，并核对订单信息的人数、预订内容 【H5操作步骤】 1、输入客户手机号码，点击登录 2、选择【体验内容】 3、选择最近【日期、时间、内容、人数】 4、点击对应的支付方式，修改金额并提交
	入场	正式开场	分配设备	“您好，请稍作休息下，我帮您启动设备”	引导用户在游戏区稍作休息
游戏区	体验	内容教学 【1min】	/	“我先和您简单介绍拿手柄的基本操作。”	让用户拿起手柄尝试区分左右手及按钮
				“体验过程中，尽量把手柄放置在视野范围内，因为手柄是靠头显识别的。” “是一款纯体感游戏，无需使用任何按键，您只要***”	注意事项告知
		佩戴设备 【30s】		“请您稍等，帮您消毒一下设备” “这个松紧度可以吗？” “目前看到的画面是否清晰？” “音量是否需要调节？”	拿出消毒棉片，在用户前消毒硅胶面罩 协助用户调节头戴设备，佩戴眼镜用户主动拿出头显专用近视镜片佩戴
	内容开启	开始体验	“如您有在体验过程中有任何疑问可以咨询我”	点击开始体验，在旁等待	
	结束前3分钟	/	“您好，游戏即将结束，请问您是否需要加时？”	询问用户是否需要加时，如无需求则等待时间结束	
	内容结束	结束体验	“您好，游戏已结束，下面为您摘下设备”		

休息区	反馈邀请	复购引导	/	“体验怎么样，感觉如何？”	回答用户对体验内容相关的提问
	复购引导			“感谢您对游幕的支持，如果可以，请打开游幕小程序，给本次体验评级”	
	社群添加			“您可以添加一下门店的社群，更多优惠信息可以第一时间获取”	扫码引导添加门店社群
	致谢送客			“您的私人物品请拿好，不要遗漏，期待您的再次光临”	送客
店内	设备复原	店务工作	/	<ol style="list-style-type: none"> 手柄挂回门号对应的手柄支架，进行充电 头显消毒并擦拭干净，至无污渍状态，放回对应序号的柜子中充电 	所使用的设备消毒并摆放回原位充电

密室式运营 SOP

区域	工作环节	时间卡点	iPad操作	标准话术	标准动作
入口区	导购	开场前	/	“您好，有兴趣体验一下VR密室逃脱吗？” “密室逃脱可同时2-4位玩家体验，比实景的密室逃脱的主题更多” “成为游幕会员或点评美团下单更优惠哦”	处于游戏区入口进行导购
	下单	开场前5分钟	核销通过	“请问您使用什么方式支付？”	询问用户支付方式 1、小程序下单（or会员储值）：直接扫码核销 2、美团点评团购券（核销团购并H5录入） 3、现金支付（收取现金并H5录入） 4、微信扫码（扫码支付并H5录入）
		开场前3分钟		“您好，您预约的x时x分的【密室逃脱】可以开始体验了，请随我来”	核销用户的票券，并核对订单信息的人数、预订内容 【H5操作步骤】 1、输入客户手机号码，点击登录 2、选择【体验内容】 3、选择最近【日期、时间、内容、人数】 4、点击对应的支付方式，修改金额并提交
	入场	正式开场	分配设备	“您好，请稍作休息下，我帮您启动设备”	引导用户在游戏区稍作休息
游戏区	体验	内容教学【1min】	/	“我先和您简单介绍拿手柄的基本操作。”	让用户拿起手柄尝试区分分左右手及按钮
				“体验过程中，尽量把手柄放置在视野范围内，因为手柄是靠头显识别的，不要走出脚下规定的区域，以免发生危险” “VR密室逃脱的行走方式不同于现实行走，需要靠手柄进行移动，您可以先尝试一下”	注意事项告知
		佩戴设备【30s】		“请您稍等，帮您消毒一下设备”	拿出消毒棉片，在用户前消毒硅胶面罩
				“这个松紧度可以吗？” “目前看到的画面是否清晰？音量是否需要调节？”	协助用户调节头戴设备，佩戴眼镜用户主动拿出头显专用近视镜片佩戴
			“请根据提示选择的性别及输入昵称，并记住移动方式”	同步正式开始的信号	
	内容开启	开始体验	“如您在体验过程中有任何疑问或需要线索提示可以咨询我”	点击开始体验，在旁观看用户视角	
	结束前3分钟	/	“您好，游戏即将结束，请问您是否需要加时？”	询问用户是否需要加时，如无需求则等待时间结束	
内容结束	结束体验	“您好，游戏已结束，下面为您摘下设备”	结束		

休息区	反馈邀请	复购引导	/	“体验怎么样，感觉如何？”	回答用户对体验内容相关的提问
	复购引导			“感谢您对游幕的支持，如果可以，请打开游幕小程序，给本次体验评级”	
	社群添加			“您可以添加一下门店的社群，更多优惠信息可以第一时间获取”	扫码引导添加门店社群
	致谢送客			“您的私人物品请拿好，不要遗漏，期待您的再次光临”	送客
店内	设备复原	店务工作	/	<ol style="list-style-type: none"> 手柄挂回门号对应的手柄支架，进行充电 头显消毒并擦拭干净，至无污渍状态，放回对应序号的柜子中充电 	所使用的设备消毒并摆放回原位充电