

CZERWIEC 2016

CENTRA HANDLOWE PRZYJAZNE DZIECIOM

W 8 POLSKICH AGLOMERACJACH



Wstęp

Colliers International wraz z Polską Radą Centrów Handlowych (PRCH) przy współpracy z firmą badawczą IQS Sp. z o.o. w maju br. przeprowadziły badanie wybranych centrów handlowych w ośmiu największych ośrodkach miejskich Polski pod kątem ich przyjazności dla rodzin z dziećmi.

Badanie objęło 62 istniejące centra handlowe, o łącznej powierzchni najmu brutto (GLA) blisko 3,2 mln m². Przeanalizowane zostały wszystkie obiekty o wielkości ponad 20 000 m² z min. 60-cioma lokalami, wyłączając te znajdujące się w rozbudowie lub gruntownej modernizacji. Badanie składało się z dwóch elementów – inspekcji dokonanej wg przyjętych kryteriów przez ekspertów Colliers i PRCH oraz ankiet przeprowadzonych przez IQS wśród posiadających dzieci mieszkańców wybranych ośrodków miejskich. W raporcie zacytowano także niektóre opinie ekspertów oraz rodziców, którzy wzięli udział w ankiecie.

Inspekcja ekspertów objęła:

- charakterystykę ogólną obiektu,
- udogodnienia dla rodzin z dziećmi,
- ofertę handlowo-usługowo-rozrywkową dla rodzin z dziećmi.

W ramach pierwszego kryterium oceniono funkcjonalność alejek, wind, podjazdów dla wózków, parkingów (w tym miejsc wyznaczonych dla rodzin z dziećmi), oznakowania centrum i systemów bezpieczeństwa dzieci. Oceniane udogodnienia to: miejsca opieki nad dziećmi, pokoje dla matki z dzieckiem, toalety przystosowane dla maluchów, strefy relaksu, szatnie, zewnętrzne/ wewnętrzne bezpłatne place zabaw, kasy pierwszeństwa i specjalne wózki na zakupy z dziećmi. Oferta centrum była oceniana pod kątem sklepów z art. dla dzieci, kin, rodzinnych centrów rozrywki i restauracji przystosowanych dla „małych klientów”.

Wśród rodziców została przeprowadzona anonimowa ankieta. Rodzice dzieci do lat 12 zostali zapytani zarówno o to, które z centrów w danym mieście są ich zdaniem najbardziej przyjazne rodzinom z dziećmi, jak również o czynniki wyboru centrum handlowego, biorąc pod uwagę zakupy z pociechami. Respondenci ocenili także jakość infrastruktury dla rodzin z dziećmi, określili czynniki podnoszące bezpieczeństwo dziecka, a także wskazali czego ich zdaniem najbardziej brakuje w centrach handlowych. Na podstawie uzyskanych odpowiedzi stworzono ranking centrów handlowych najbardziej przyjaznych rodzinom z dziećmi w każdym z analizowanych miast. Badanie przeprowadzono techniką CAWI, na próbie badawczej N=948-1000 wśród respondentów będących uczestnikami Panelu Internetowego IQS, mieszkańców wybranych miast/aglomeracji, mających dzieci w wieku do 12 lat, odwiedzających regularnie centra handlowe.

Zapraszamy do lektury!



**POLSKA RADA
CENTRÓW HANDLOWYCH**
POLISH COUNCIL
OF SHOPPING CENTRES



research.**think**forward



WARSZAWA

Okiem eksperta

W ramach przeprowadzonego badania oceniono 15 centrów handlowych zlokalizowanych w aglomeracji warszawskiej, o łącznej powierzchni ponad 800 000 m². W przypadku stolicy, eksperci Colliers mieli szansę zaobserwować zmiany jakie zaszły w odwiedzonych centrach handlowych na przestrzeni ostatnich dwóch lat (od poprzedniej edycji raportu).

Najlepsze centra handlowe w mieście dysponują szeroką ofertą dla rodzin z dziećmi, w tym dużym wyborem sklepów z ubrankami i butami, zabawkami i akcesoriami, wygodną i różnorodną strefą restauracyjną oraz kinami i rodzinnymi centrami rozrywki, szkołami tańca dla dzieci czy modułami sportowo-rekreacyjnymi. Liderzy na rynku w większości posiadają dobrze wyposażone i czyste pokoje dla matek z dziećmi, toalety przystosowane dla dzieci, automaty z pieluchami oraz uprzywilejowane miejsca parkingowe, szersze od standardowych.

Ponadto część obiektów wprowadziła systemy bezpieczeństwa (punkty informacyjne, czytelną nawigację, opaski na rękę dla dziecka), strefy relaksu (wygodne kanapy, interaktywne place zabaw, bezpłatny dostęp do sieci wi-fi, wypożyczalnię książek i gier dla dzieci) oraz organizuje różnego typu rodzinne eventy (zajęcia plastyczne, konkursy, przedstawienia teatralne itp.).



Źródło: Colliers International, Galeria Mokotów

ODWIEDZONE CENTRA HANDLOWE

Nazwa	Adres	Nazwa	Adres
Arkadia	Jana Pawła II 82	Galeria Wileńska	Targowa 72
Atrium Promenada	Ostrobramska 75C	King Cross Praga	Jubilerska 1/3
Atrium Reduta	Jerozolimskie 148	M1 Marki	Piłsudskiego 1, Marki
Atrium Targówek	Głębocka 15	PH Targówek	Malborska 51-53
Blue City	Jerozolimskie 179	Sadyba Best Mall	Powsińska 31
CH Janki	Mszczonowska 3, Raszyn	Wola Park	Górczewska 124
Galeria Bemowo	Powstańców Śląskich 126	Złote Tarasy	Złota 59
Galeria Mokotów	Wołoska 12		

Źródło: Colliers International

Wśród wyróżniających się obiektów należy wymienić Galerię Mokotów, która posiada szerokie wygodne miejsca parkingowe (umożliwiające łatwe wyjęcie fotelika z samochodu), nawigację „z wózkiem”, plastikowe opaski na rączkę z miejscem na zapisanie imienia dziecka oraz telefonu rodzica czy podręczne darmowe apteczki (zawierające m.in. płyn dezynfekujący, plasterki, nakładki na toaletę). Dobre wrażenie robi bardzo kompetentna i przemiła obsługa recepcji. Dodatkowym atutem są wydzielone i ładnie zagospodarowane miejsca dla małych klientów w strefie gastronomicznej z małymi stolikami i krzesłkami.

Centrum handlowe Arkadia zwraca uwagę przestronnymi strefami odpoczynku, czy bezpłatnym placem zabaw przy strefie gastronomicznej. Tutaj też możemy znaleźć recykling zabawek - jedyne takie edukacyjne miejsce wśród obiektów odwiedzonych przez naszych ekspertów. Możemy zostawić już nieużywaną lub zniszczoną zabawkę, która zyska „nowe życie” i trafi do potrzebujących dzieci.



Źródło: Colliers International, Arkadia

Biorąc pod uwagę bogatą ofertę rozrywkową, warto zajrzeć do Blue City – dzieci na pewno nie będą się tu nudzić. Obsługa centrum jest bardzo miła i pomocna, dostępne są również opaski na rączki, bezpłatny plac zabaw dla nieco starszych maluchów oraz przestronny rodzinny pokój.

Bardzo cieszą pozytywne zmiany jakie zaszły w warszawskich centrach handlowych od czasu naszego ostatniego badania. W M1Marki wygospodarowano i to w znacznej ilości rodzinne miejsca parkingowe a także urządzono przestronny i zadbane pokój dla matki z dzieckiem, do którego bez problemu wjedziemy wózkiem. Warto również wspomnieć, że w Złotych Tarasach, pojawiły się pokoiki dla matek z dziećmi, ładne i czyste (choć nieco małe) oraz osobne toalety przystosowane specjalnie dla najmniejszych klientów.

Niestety, niektóre obiekty na rynku warszawskim nadal cechuje stosunkowo niska jakość infrastruktury. W centrach tych brakuje zazwyczaj pomieszczeń dla rodzin z dziećmi albo są one zamykane na klucz, który znajduje się u ochrony. Przewijaki bywają zlokalizowane w toaletach damskich lub dla osób niepełnosprawnych. Poziom czystości sanitariatów jest często niezadawalający. W centrach tych nie spotkamy również ciekawej oferty handlowo-rozrywkowej dla rodzin. Brak informacji lub niezbyt przyjemna i niekompetentna obsługa potrafią skutecznie odstraszyć zarówno dużych jak i małych klientów.



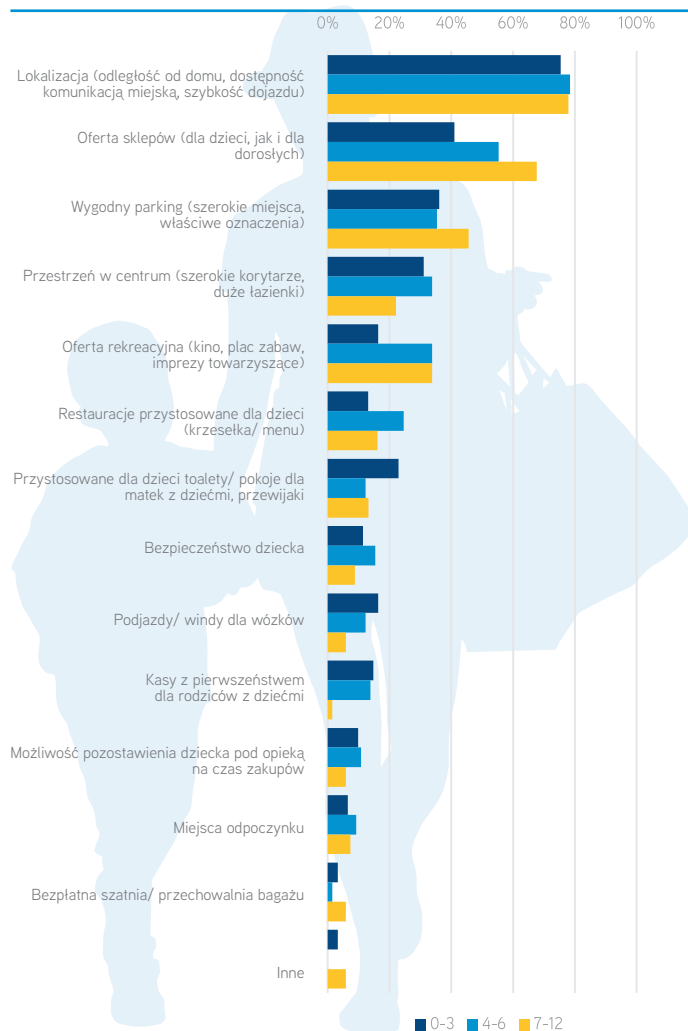
Źródło: Colliers International, Galeria Mokotów

Okiem rodzica

Warszawscy rodzice, biorący udział w ankiecie, uznali Arkadię za galerię handlową najbardziej przyjazną dzieciom do lat 12, przed Blue City i Galerią Mokotów.

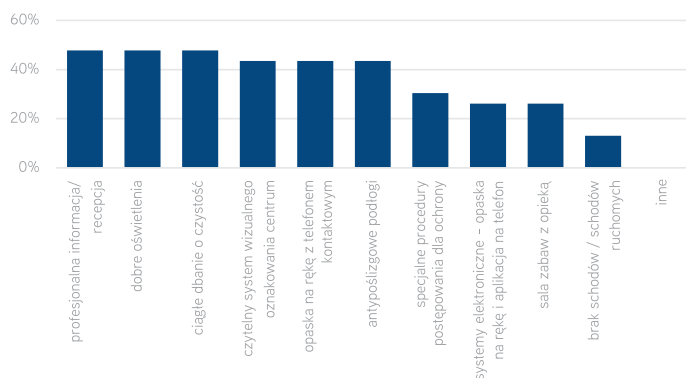
Na postrzeganie centrum handlowego przez rodziców wpływ ma wiek dziecka. Biorąc pod uwagę wyniki częściowe ankiety w przedziałach wiekowych, Arkadia zdecydowanie wygrywa wśród rodziców dzieci najmłodszych – do 3 lat, a na drugim miejscu pojawia się Wola Park. Z kolei rodzice dzieci od 4 lat za najbardziej przyjazne centrum uznali Blue City. W grupie rodziców dzieci najstarszych (7 lat i więcej) wysoką, trzecią pozycję zajmują Złote Tarasy, które wśród rodziców dzieci młodszych w ogóle nie pojawiają się w pierwszej trójce.

CO DECYDUJE O WYBORZE KONKRETNIEGO CENTRUM HANDLOWEGO, KTÓRE ODWIEDZAJĄ PAŃSTWO Z DZIECKIEM/ DZIEĆMI DO LAT 12? WG WIEKU DZIECKA.



Źródło: IQS, 2016

CO, WEDŁUG PANI/PANA SKŁADA SIĘ NA BEZPIECZEŃSTWO DZIECKA W CENTRUM HANDLOWYM?



Źródło: IQS 2016

Warszawskie centra handlowe zostały ocenione jako w 81% spełniające oczekiwania rodziców z dziećmi. Do uznania odwiedzanych centrów handlowych za ideał przez naszych respondentów brakuje opiekunów-animatorów dla dzieci i większych, lepiej wyposażonych placów zabaw. W większości warszawskich centrów handlowych rodzicom przeszkadza także zbyt głośna muzyka, czy intensywne zapachy.

Oczekiwania rodziców wobec centrów handlowych ewoluują wraz z wiekiem dziecka. W przypadku rodziców dzieci do lat 3 najważniejsze jest, aby centrum handlowe zapewniało pokoje dla matki (rodzica) z dzieckiem do karmienia i przewijania, przy czym koniecznie muszą to być oddzielne pomieszczenia (mamy nie chcą karmić dzieci w łazience!). Dla rodziców dzieci w wieku 4-6 lat na plan pierwszy wybija się bezpieczeństwo dziecka, natomiast dla tych 7+ kluczowa jest oferta rozrywkowa, w tym kino.

„...W centrach handlowych potrzebne są duże, bezpłatne place zabaw z różnymi atrakcjami, animatorzy, restauracje z wydzielonymi miejscami dla rodzin z dziećmi i ciekawym menu dla dzieci. W weekendy powinny odbywać się imprezy dedykowane najmłodszym. Sklepy z ubraniami i zabawkami dla dzieci mogłyby być zlokalizowane w pobliżu placu zabaw. Ważne są też szerokie miejsca na parkingu, blisko wejścia, przeznaczone tylko dla rodzin z dziećmi...”



Źródło: Colliers International, Blue City



BLUE CITY

2

ARKADIA

1

GALERIA
MOKOTÓW

3

TRÓJMIASTO

Okiem eksperta

W Trójmieście przyjęte kryteria wyboru spełniało 8 centrów o łącznej powierzchni 515 000 m². Odwiedziliśmy zarówno obiekty osiedlowe jak i centra śródmiejskie oraz te na obrzeżach Gdańska i Gdyni.

Jako zalety trójmiejskich obiektów, z punktu widzenia rodzica z dzieckiem, wymienić można wygodne przemieszczenie się z wózkiem oraz dosyć czytelne oznakowanie. Ponadto zdecydowana większość centrów przewidziała dla swoich gości strefy relaksu a operatorzy spożywczy umożliwiają skorzystanie z kas pierwszeństwa. Strefy gastronomiczne są dobrze przystosowane do potrzeb najmniejszych gości.

Na szczególne wyróżnienie wśród odwiedzonych centrów zasługuje Galeria Riviera w Gdyni. Poza dogodną i atrakcyjną komunikacją wewnętrzną, w galerii znajdziemy szeroką ofertę handlowo-rozrywkową, nowoczesne, zadbane i dobrze wyposażone toalety oraz pokoje rodzinne, gdzie oprócz przewijaków, czy umywalk umieszczono także mikrofalówki i wygodne fotele.

Ponadto, Riviera, jako jedyne centrum handlowe w Trójmieście przewidziało dla swoich małych gości specjalne odbłaskowe opaski na rękę, gdzie wpisać można numer telefonu rodzica. Kolejnymi rzadko spotykanymi w trójmiejskich centrach, atrakcjami są darmowe i bezpieczne place zabaw rozmieszczone wzdłuż głównych alejek obiektu, szereg wydarzeń organizowanych na specjalnej scenie oraz program „Kids Club”, który oferuje rodzicom promocje przygotowane przez partnerów centrum.



Źródło: Colliers International, Centrum Riviera

ODWIEDZONE CENTRA HANDLOWE

Nazwa	Adres	Nazwa	Adres
Alfa	Kołobrzeska 41c	Galeria Przymorze	Obrońców Wybrzeża 1
Auchan Port Rumia	Grunwaldzka 108	Klif	Zwycięstwa 256
Centrum Riviera	Kazimierza Górskiego 2	Matarnia Park Handlowy	Złota Karczma 26
Galeria Bałtycka	Al. Grunwaldzka 141	Osowa	Spacerowa 48

Źródło: Colliers International

Auchan Port Rumia gwarantuje swoim gościom bardzo dobrze wyposażony park zabaw, który znajduje się na pokładzie atrapy statku zlokalizowanego wewnątrz centrum. Poza płatnym parkiem z profesjonalną obsługą i opiekunami, dzieci mogą bawić się pod okiem rodziców na wyznaczonych darmowych placach zabaw. Z kolei jako jedno z nielicznych centrów w Trójmieście, Park Handlowy Matarnia przewiduje dla swoich gości wyznaczone rodzinne miejsca parkingowe. Dodatkowo oferuje bezpłatnie swoim klientom duży zewnętrzny plac zabaw a także „przechowalnię” dla dzieci.

Z punktu widzenia rodzica, trójmiejskie centra handlowe nie są bez wad - najbardziej zauważalnymi problemami w obiektach są nie zawsze czyste i przystosowane toalety oraz nie zawsze odpowiednio wyposażone pokoje rodzinne. Brakuje także specjalnie przystosowanych miejsc parkingowych oraz systemów na wypadek zaginięcia dziecka. Warto byłoby również zastanowić się nad przygotowaniem większej ilości stref relaksu oraz ogródków, czy atrakcyjnych bezpłatnych placów zabaw.

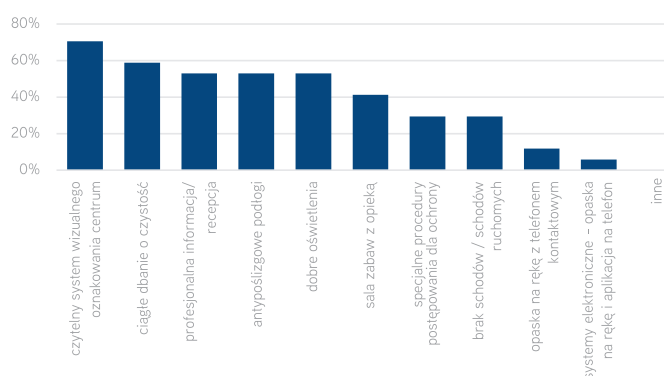
Okiem rodzica

W Trójmieście trzy centra handlowe zostały wymienione przez respondentów jako przyjazne rodzinom z dziećmi. Na podium znalazły się: Park handlowy Matarnia w Gdańsku, Centrum Riviera w Gdyni oraz Galeria Bałtycka w Gdańsku.

Centra handlowe w Trójmieście w 84% spełniają oczekiwania rodziców z dziećmi do lat 12. Do ideału, zdaniem respondentów, brakuje lepiej wyposażonych lub większych placów zabaw, ciekawszych atrakcji dla dzieci oraz przystosowanych parkingów do potrzeb rodzin z dziećmi.

Oczekiwania rodziców dzieci starszych wobec centrów handlowych w Trójmieście koncentrują się wokół oferty rozrywkowej, bezpieczeństwa i możliwości pozostawienia dziecka pod opieką. Rodzicom najmłodszych dzieci natomiast najbardziej zależy na rozwiązaniach funkcjonalnych przystosowanych dla dzieci (toalety i pokoje do karmienia).

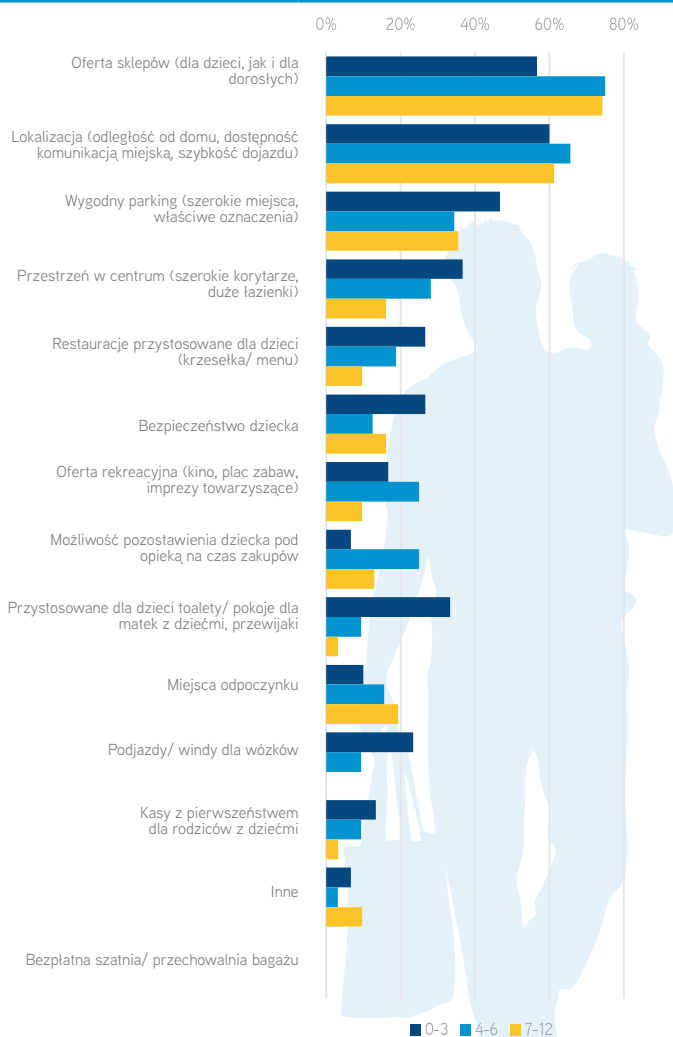
CO, WEDŁUG PANI/PANA SKŁADA SIĘ NA BEZPIECZEŃSTWO DZIECKA W CENTRUM HANDLOWYM?



Źródło: IQS, 2016

„...Centrum powinno mieć parking z miejscami dla rodzin tuż przy wejściu, bezpieczne toalety (odpowiednie wysokości urządzeń sanitarnych dostosowane do dzieci), miejsce do karmienia niemowląt i małych dzieci (odizolowane, nie rozpraszające) oraz miejsce do przebrania niemowląt. Potrzebna jest rozrywka i bezpieczeństwo na placach zabaw. Ochrona powinna zwracać uwagę na samotne dzieci. Duże sklepy powinny mieć kasy dla rodziców z dziećmi...”

CO DECYDUJE O WYBORZE KONKRETNego CENTRUM HANDLOWEGO, KTÓRE ODWIEDZAJĄ PAŃSTWO Z DZIECKIEM/ DZIEĆMI DO LAT 12? WG WIEKU DZIECKA.



Źródło: IQS, 2016

MATARNIA

GALERIA RIVIERA

2

1

GALERIA BAŁTYCKA

3

KRAKÓW



Okiem eksperta

Rynek krakowski charakteryzuje się dużą różnorodnością centrów handlowych zarówno w zakresie lokalizacji i wielkości jak i profilu oferty – w mieście znajdziemy duże śródmiejskie centra handlowo-rozrywkowe, podmiejskie kompleksy handlowe i centra osiedlowe. Na potrzeby niniejszego raportu eksperci Colliers odwiedzili 7 największych centrów handlowych o łącznej powierzchni blisko 380 000 m². Zdecydowana większość z nich jest dobrze przystosowana do potrzeb rodzin z dziećmi, planujących zrobić zakupy, zjeść i spędzić tam wolny czas.

Standardowo krakowskie centra handlowe oferują pokoje dla matki z dzieckiem, oznakowane uprzywilejowane miejsca na parkingach, kasy pierwszeństwa, wózki-samochodziki do poruszania się po centrum i krzeselka dla maluchów w strefach gastronomicznych. Dużą popularnością cieszą się karuzele/pojazdy na monety ustawione w korytarzach. Warto wspomnieć, że kilka krakowskich centrów handlowych bierze udział w akcji „Miejsce przyjazne maluchom” organizowanej przez PR Inspiration, Wrota Małopolski i Gazetę Wyborczą oddział Kraków, mającej na celu uświadamianie potrzeb najmłodszych mieszkańców miasta.

Wśród rozwiązań jakie zwróciły uwagę naszych ekspertów w krakowskich centrach handlowych należy wymienić strefę gastronomiczną w Galerii Bronowice, gdzie zaplanowano wygodną przestrzeń, w której rodzice mogą spokojnie

ODWIEDZONE CENTRA HANDLOWE

Nazwa	Adres	Nazwa	Adres
Bonarka City Center	Kamieńskiego 11	Galeria Krakowska	Pawia 5
Carrefour Czyżyny	Medveckiego 2	M1	Al. Pokoju 67
Galeria Bronowice	Stawowa 61	Zakopianka	Zakopiańska 62
Galeria Kazimierz	Podgórska 34		

Źródło: Colliers International

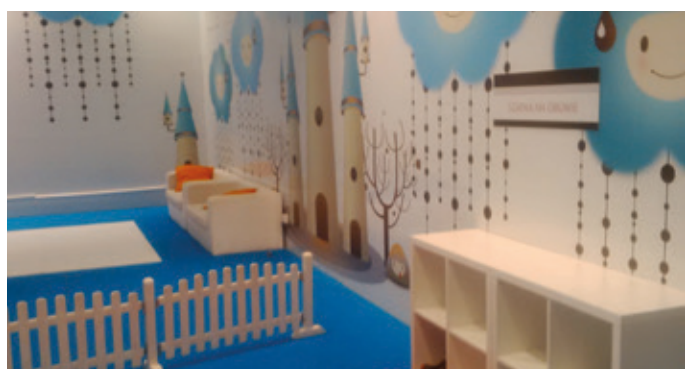
zjeść posiłek, a dzieci bawić się. Galeria Bronowice oferuje również największą ilość pokoi dla matki z dzieckiem oraz wygodne strefy relaksu. Ciekawe wewnętrzne i zewnętrzne bezpłatne place zabaw na użytek maluchów zorganizowała Galeria Kazimierz. W Galerii Bronowice oraz centrum handlowym Bonarka oferowane są różnego rodzaju atrakcje dla nieco starszych dzieci takie jak: zajęcia sportowe i artystyczne, wystawy, projekcje filmów i przedstawienia teatralne.

Podobnie jak w innych analizowanych miastach, w niektórych z odwiedzonych krakowskich centrów handlowych wiele do życzenia pozostawia czystość sanitariatów (szczególnie tam, gdzie umieszczone są przewijaki) a tylko trzy obiekty mają specjalne toalety przystosowane dla dzieci.

Większość istniejących pokoi dla matki z dzieckiem posiada zamki elektroniczne i jest otwierana „na życzenie” przez ochronę. Żadne z odwiedzonych centrów nie ma wprowadzonego specjalnego systemu bezpieczeństwa dzieci, zapobiegającego zaginięciom, czy ułatwiającego jego odnalezienie. Brakuje również bezpłatnych placów zabaw lub „przechowalni”, gdzie można zostawić maluchy pod opieką na czas zakupów.

Okiem rodzica

Za najbardziej przyjazną dzieciom galerię w Krakowie respondenci uznali Bonarka City Center, następnie M1 i Galerię Bronowice. Rodzice dzieci, które skończyły już 3 lata, uważają (w przeciwieństwie do rodziców dzieci młodszych) również Galerię Krakowską za przyjazną dzieciom.

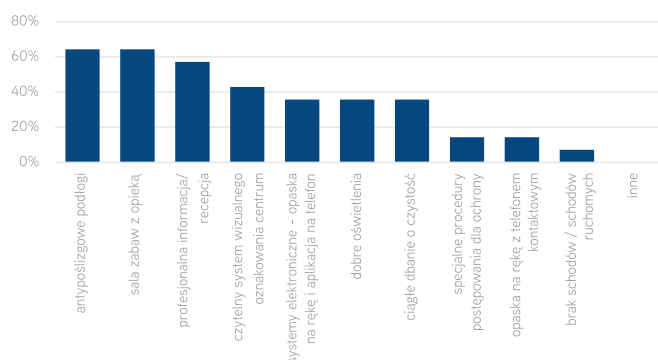


Źródło: Colliers International, Galeria Kazimierz

Podobnie, jak w przypadku Warszawy, dla rodziców dzieci do 3 lat krytyczna jest dostępność specjalnych pokoi rodzinnych. Wraz z wiekiem dzieci, rośnie znaczenie bezpieczeństwa w centrum handlowym oraz oferty rozrywkowej.

Krakowskie centra handlowe spełniają oczekiwania klientów z dziećmi średnio w 84%, co stanowi bardzo dobry wynik porównując z innymi miastami. Do ideału, zdaniem respondentów, brakuje przede wszystkim większej ilości atrakcji dla dzieci - kącików lub placów zabaw (te, które działają można by powiększyć i lepiej wyposażać). Brakuje także pewnych rozwiązań funkcjonalno-architektonicznych, związanych głównie z wygodą i bezpieczeństwem jak szersze przejścia, duże windy, większa ilość schodów ruchomych i platform.

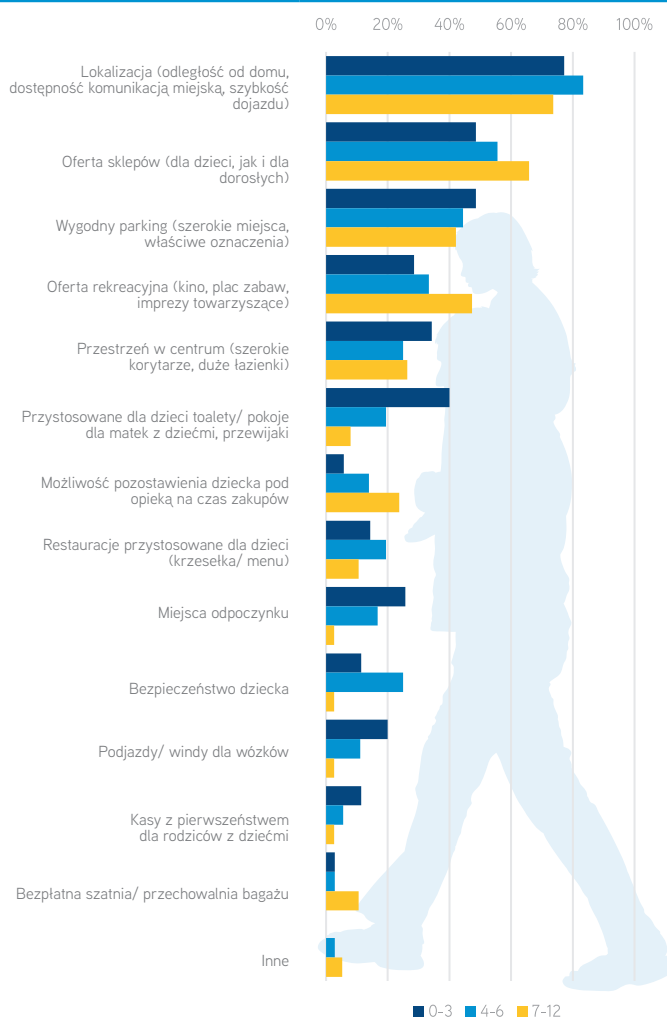
CO, WEDŁUG PANI/PANA SKŁADA SIĘ NA BEZPIECZEŃSTWO DZIECKA W CENTRUM HANDLOWYM?



Źródło: IQS, 2016

„...Centra przyjazne dzieciom to obiekty o prostym planie, gwarantujące kilka punktów informacyjnych w razie zginięcia dziecka, darmową szatnię, darmowy plac zabaw, darmową czystą toaletę i pokój dla rodzica z dzieckiem, dystrybutory z wodą...”

CO DECYDUJE O WYBORZE KONKRETNIEGO CENTRUM HANDLOWEGO, KTÓRE ODWIEDZAJĄ PAŃSTWO Z DZIECKIEM/ DZIEĆMI DO LAT 12? WG WIEKU DZIECKA.



Źródło: IQS, 2016

BONARKA CITY CENTER

M1

2

1

GALERIA BRONOWICE

3



ŁÓDŹ

Okiem eksperta

W Łodzi znajduje się 7 centrów handlowych o łącznej powierzchni 410 000 m², spełniających kryteria niniejszego raportu. O dobrym przystosowaniu łódzkich centrów dla rodzin z dziećmi świadczy m.in. wyposażenie oraz lokalizacja placów zabaw, wygoda korzystania z uprzywilejowanych miejsc parkingowych, dostępność i czystość pokoi dla matki z dzieckiem oraz łatwość poruszania się z wózkiem po obiekcie. Jakość infrastruktury nie jest oczywiście jednakowo wysoka w każdym z centrów, jednak ogólne wrażenie jest pozytywne.

Łatwość w odnalezieniu drogi do poszczególnych punktów na terenie centrum handlowego (np. informacji bądź pokoju rodzinnego) jest dla klientów niezwykle ważnym elementem. Oznakowanie wewnątrz łódzkich obiektów, czyli przede wszystkim obecność tablic informacyjnych oraz drogowskazów jest poprawna. Szerokie korytarze, windy i taśmy ruchome pozwalają wygodnie przemieszczać się z wózkiem dziecięcym. We wszystkich analizowanych centrach handlowych istnieje możliwość skorzystania ze specjalnych wózków-samochodzików – w zależności od galerii jest to usługa płatna bądź darmowa.

Jednym z najlepiej przystosowanych do potrzeb rodzin z dziećmi centrum handlowych w mieście jest Manufaktura. Posiada wiele atrakcji zarówno dla młodszych jak i starszych, m.in. kino, kręgielnię, centrum gier, ściankę wspinaczkową, studio tańca, „Jupi Park” i „Jazda Park”. Oferuje także bogato wyposażony



Źródło: Colliers International, Sukcesja

ODWIEDZONE CENTRA HANDLOWE

Nazwa	Adres	Nazwa	Adres
Galeria Łódzka	Piłsudskiego 15/23	Port Łódź	Pabianicka 245
M1	Brzezińska 27/29	Sukcesja	al. Politechniki 5
Manufaktura	Drewnowska 58	Tulipan	Piłsudskiego 94
Pasaż Łódzki	Jana Pawła II 30		

Źródło: Colliers International

wewnętrzny plac zabaw – użytkownicy mogą bawić się na materacach i korzystać z wielu atrakcyjnych urządzeń. W pokoju dla matki z dzieckiem znajdziemy specjalne foteliki do karmienia maluchów, mikrofalówkę, przystosowane toalety, automaty z pieluchami i słóczkami z jedzeniem.

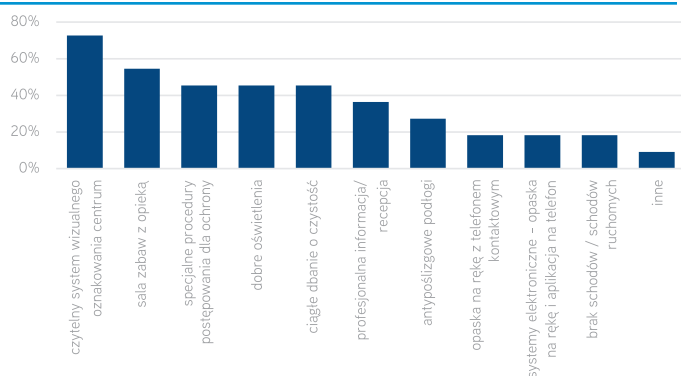
Na słowo uznania pod względem jakości oraz wyposażenia stref relaksu zasługuje także Port Łódź. Oprócz wszechstronności oraz wygody miejsc, w których można na moment odpocząć centrum gwarantuje bezpłatną „przechowalnię” dla dzieci, place zabaw (wewnętrzne i zewnętrzne), opaskę na rączkę z miejscem na wpisanie kontaktu (pomocną w razie zaginięcia dziecka), gry i zabawy, bajki, kolorowanki i wiele innych. To, czego nie znajdziemy w żadnej innej łódzkiej galerii to fryzjer dedykowany dzieciom w centrum handlowym Sukcesja. W kolorowym wnętrzu, przyjaznej atmosferze oraz z miłą obsługą oferowane są usługi fryzjerskie – strzyżenie maluchów odbywa się w specjalnych fotelach-samochodzikach.

Okiem rodzica

W Łodzi, w opinii respondentów, dwa centra handlowe wyróżniają się przyjaznością dla rodziców z dziećmi: Manufaktura oraz Port Łódź – ten drugi wygrywa wśród rodziców dzieci najmłodszych.

Centra handlowe w Łodzi spełniają oczekiwania rodziców w 87%, co stanowi najlepszy wynik wśród analizowanych miast. Brakujące 13% to przede wszystkim lepiej wyposażone, większe place zabaw lub mini-przedszkole, zapewniające opiekę. Respondenci chcieliby, aby centra handlowe były w większym stopniu miejscami do spędzania wolnego czasu, a w razie konieczności zrobienia szybkich zakupów zapewniły komfort pozostawienia dziecka pod opieką wykwalifikowanego personelu. Oczekiwania rodziców w Łodzi wobec centrów handlowych są zbliżone z potrzebami rodziców z innych miast i koncentrują się wokół oferty rozrywkowej dla dzieci, bezpieczeństwa i przystosowanych dla małych dzieci rozwiązań (toalety, pokoje do karmienia itp.).

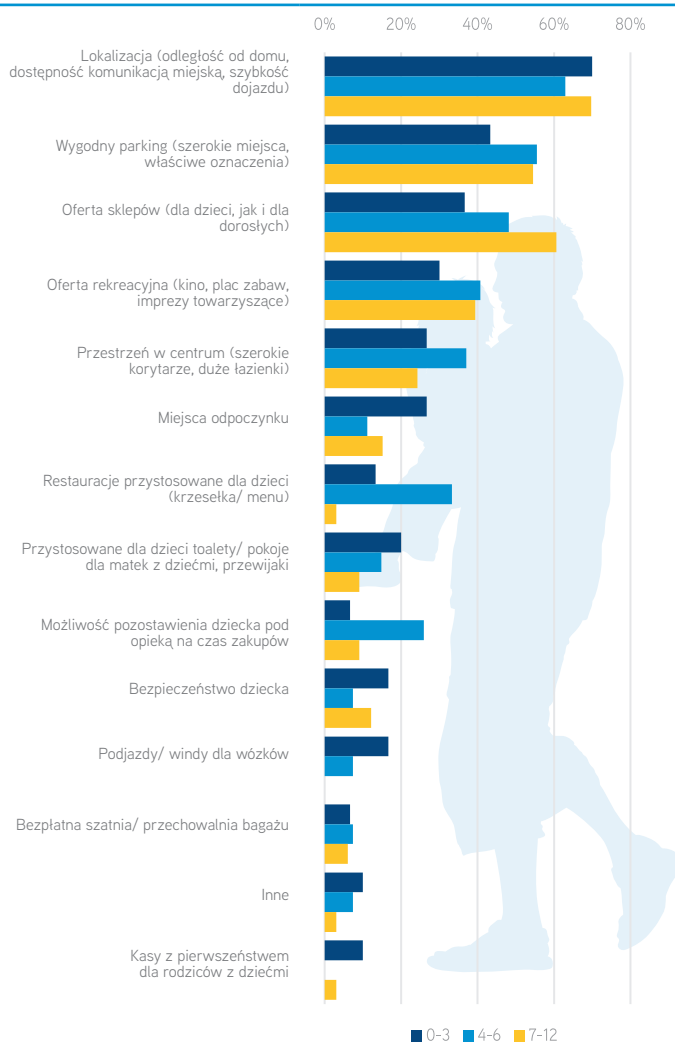
CO, WEDŁUG PANI/PANA SKŁADA SIĘ NA BEZPIECZEŃSTWO DZIECKA W CENTRUM HANDLOWYM?



Źródło: IQS, 2016

„...Centrum przyjazne dzieciom to dużo wolnej przestrzeni, sale zabaw dla dzieci, imprezy okolicznościowe, sklepy z artykułami dziecięcymi, restauracje przystosowane dla dzieci (krzeselka, menu), duży parking z miejscami dla rodzin z dziećmi, kasy z pierwszeństwem obsługi dla rodziców z dziećmi, toalety przystosowane dla dzieci, miejsce do przewijania, miejsca do odpoczynku (ławeczki), atrakcje np. karuzele, samochodziki itp., darmowe gadzety np. baloniki...”

CO DECYDUJE O WYBORZE KONKRETNIEGO CENTRUM HANDLOWEGO, KTÓRE ODWIEDZAJĄ PAŃSTWO Z DZIECKIEM/ DZIEĆMI DO LAT 12? WG WIEKU DZIECKA.



Źródło: IQS, 2016

MANUFAKTURA

PORT ŁÓDŹ

2

1

3



WROCLAW

Okiem eksperta

W stolicy województwa dolnośląskiego lista centrów handlowych, poddanych analizie, zawiera aż 10 pozycji. Eksperci odwiedzili obiekty o łącznej powierzchni ponad 520 000 m², zlokalizowane zarówno w centrum miasta, jak i na jego obrzeżach. Szczególną uwagę poświęcono tym obiektom, które są najczęściej odwiedzane bądź najbardziej atrakcyjne dla najmłodszych klientów centrum handlowego.

Większość centrów handlowych we Wrocławiu jest bardzo dobrze przygotowana na odwiedziny rodzin z dziećmi. Pokoje dla matki z dzieckiem znajdziemy we wszystkich wrocławskich centrach, natomiast ich ilość, wyposażenie oraz czystość nie są na jednakowym poziomie. Najwyższy standard oferuje między innymi centrum handlowe Magnolia – duży i przestronny pokój rodzinny z możliwością podgrzania posiłku (mikrofalówka), nakarmienia dziecka na wygodnych kanapach oraz skorzystania ze specjalnie przystosowanych toalet dla maluchów.

Zdecydowana większość obiektów dysponuje krzeselkami dla dzieci w strefie gastronomicznej a niektóre restauracje specjalnym menu dla dzieci. Cechą wspólną każdego analizowanego obiektu jest obecność różnego rodzaju zabawek na monety (samochody, samoloty, koparki, zwierzęta) w korytarzach a w niektórych znajdują się także bezpłatne wewnętrzne place zabaw.

Zaledwie połowa obiektów usytuowanych we Wrocławiu zapewnia rodzinom uprzywilejowane miejsca parkingowe. Niestety, strefa relaksu często ogranicza się do pojedynczych ławek.

ODWIEDZONE CENTRA HANDLOWE

Nazwa	Adres	Nazwa	Adres
Aleja Bielany	Czekoladowa 5-22	Korona	Bolesława Krzywoustego 126
Arkady Wrocławskie	Powstańców Śląskich 2-4	Magnolia Park	Legnicka 58
Auchan Bielany	Francuska 6, Bielany Wrocławskie	Marino	Paprotna 7
Borek	Gen. Józefa Hallera 52	Pasaż Grunwaldzki	Pl. Grunwaldzki 22
Galeria Dominikańska	Pl. Dominikański 3	Renoma	Świdnicka 40

Źródło: Colliers International

Wybierając się na zakupy z dzieckiem, oprócz szerokiej oferty sklepów z ubraniami i akcesoriami dziecięcymi, rodzic kieruje się przede wszystkim bezpieczeństwem swojego malucha. Po krótkich wywiadach z osobami reprezentującymi punkty informacyjne stwierdzono, iż w zaledwie jednym wrocławskim obiekcie handlowym (Aleja Bielany), otrzymamy opaskę na rączkę dla swojej pociechy, na której możemy umieścić numer telefonu pierwszego kontaktu.

Aleja Bielany zasługuje na szczególne wyróżnienie pod względem przyjazności dla dzieci. Zapewnia bezpłatną „przechowalnię” dla maluchów z profesjonalną opieką animatorów, telewizory z bajkami w pokojach rodzinnych, dobrze wyposażone place zabaw dla dzieci, szatnię czy też kasy pierwszeństwa.



Źródło: Colliers International, Aleja Bielany



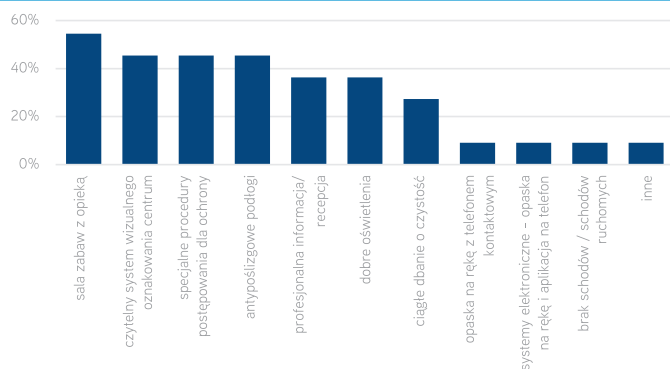
Źródło: Colliers International, Arkady Wrocławskie

Okiem rodzica

We Wrocławiu najbardziej przyjazne dzieciom centra, zdaniem respondentów, to Magnolia Park, Aleja Bielany i Pasaż Grunwaldzki. W grupie rodziców dzieci 4-6 lat doceniono także Auchan Bielany.

Centra handlowe we Wrocławiu spełniają oczekiwania rodziców z dziećmi do lat 12 w 81%. W ich opinii poza placami zabaw w centrach przydałoby się po prostu więcej toalet, zwłaszcza dostosowanych dla dzieci oraz pokoi rodzinnych. Rodzice pragną także większego poczucia spokoju w centrach handlowych (np. cichszej muzyki, mniej agresywnych reklam itp.). Mieszkańcy Wrocławia oczekują, że centra handlowe przyjazne dzieciom będą przede wszystkim bezpieczne, zapewnią dzieciom rozrywkę na wysokim poziomie oraz specjalne udogodnienia dla rodziców z maluchami.

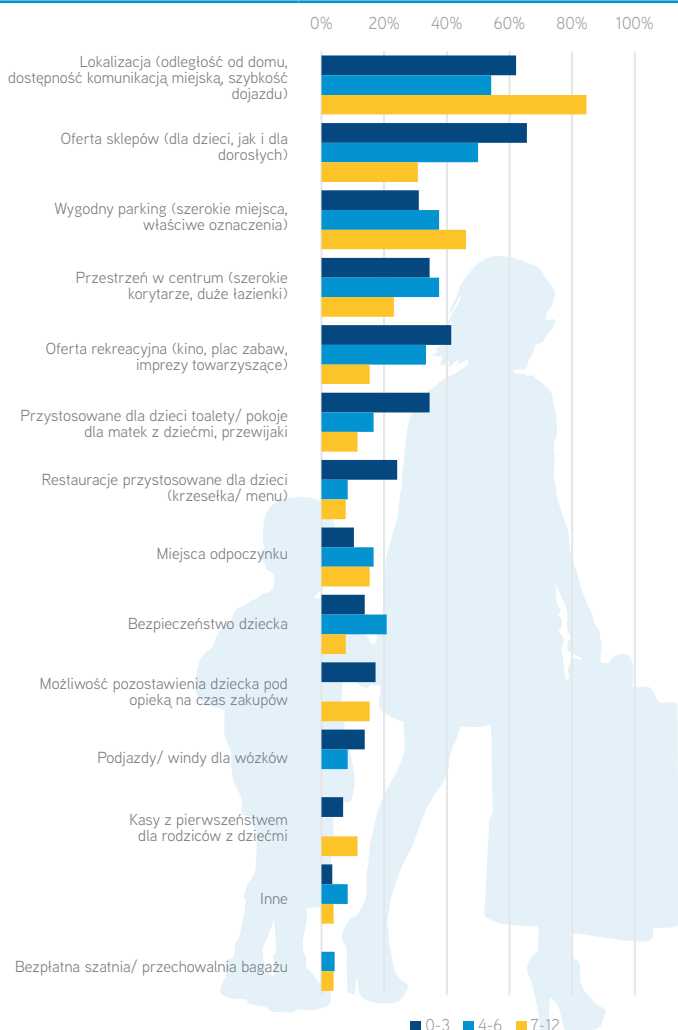
CO, WEDŁUG PANI/PANA SKŁADA SIĘ NA BEZPIECZEŃSTWO DZIECKA W CENTRUM HANDLOWYM?



Źródło: IQS, 2016

„...Wymarzone centrum handlowe to miejsce zielone, z placem zabaw na świeżym powietrzu z opiekunem, tak żeby dało się zostawić dziecko oraz łazienki przystosowane dla maluszków (przewijaki, niski pisuar), więcej przestrzeni i wyrozumiali pracownicy...”

CO DECYDUJE O WYBORZE KONKRETNIEGO CENTRUM HANDLOWEGO, KTÓRE ODWIEDZAJĄ PAŃSTWO Z DZIECKIEM/ DZIEĆMI DO LAT 12? WG WIEKU DZIECKA.



Źródło: IQS, 2016

MAGNOLIA
PARK

ALEJA
BIELANY

PASAŻ
GRUNWALDZKI

2

1

3

POZNAŃ

Okiem eksperta

Centra handlowe w Poznaniu cechuje duża różnorodność zarówno formatów jak i lokalizacji - analizie poddanych zostało 8 obiektów o łącznej powierzchni 340 000 m², spełniających kryteria niniejszego raportu. Większość odwiedzonych centrów wyposażona została w podstawowe udogodnienia dla rodzin z małymi dziećmi, m.in. pokoje rodzinne, place zabaw oraz przystosowane strefy gastronomiczne. Jakość wspomnianej infrastruktury oraz jej dostępność jest jednak w dość dużym stopniu zróżnicowana w zależności od obiektu.

W generalnej ocenie pozytywnie wypada kwestia wyposażenia poznańskich centrów w pokoje dla matek z dziećmi. Tylko w jednym z odwiedzonych obiektów nie udało się odnaleźć takiego pomieszczenia. Na uwagę zasługuje również fakt, iż większość przystosowanych toalet była na stałe otwarta i nie wymagała konieczności wzywania ochrony obiektu. Do odwiedzin małych gości dość dobrze przystosowane są również strefy gastronomiczne. Ponadto komunikacja wewnętrzna w poznańskich centrach handlowych pozwala na sprawne przemieszczanie się z wózkiem oraz wygodną i szybką zmianę poziomów w przypadku takiej potrzeby.

Wśród analizowanych centrów na wyróżnienie zasługuje Galeria Malta, która wyraźnie wychodzi na prowadzenie pod względem udogodnień dla rodzin z małymi dziećmi. Poza dogodnie zaprojektowaną komunikacją, oznakowaniem, przystosowanymi

ODWIEDZONE CENTRA HANDLOWE

Nazwa	Adres	Nazwa	Adres
Galeria Malta	Maltańska 1	Panorama	Górecka 30
Galeria Pestka	Al. Solidarności 47	Poznań City Center	Matyi 2
King Cross Marcelin	Bukowska 156	Poznań Plaza	Drużbickiego 2
M1	Szwajcarska 14	Stary Browar	Półwiejska 42

Źródło: Colliers International

parkingami, jest tam również bardzo dobrze wyposażony i zadbany pokój dla matki z dzieckiem oraz przystosowane toalety dla nieco większych dzieci - zarówno męskie, jak i damskie. Ponadto w Malcie znajdziemy wózki-samochodziki, mikrofalówkę oraz specjalnie przygotowane stoliki i krzeselka z miejscem do zabawy przy strefie gastronomicznej centrum.

Warto wspomnieć również o centrum King Cross Marcelin, które oferuje szereg udogodnień skierowanych do rodzin z dziećmi. Marcelin dysponuje bardzo dobrze wyposażonym parkiem zabaw „Wyspa Wieloryba”, gdzie bezpiecznie bawić się mogą zarówno najmłodsze dzieci, jak i nieco starsze, dla których organizowane są także liczne warsztaty oraz imprezy.

Udogodnienia, których w poznańskich galeriach brakuje najbardziej to przede wszystkim parkingi przystosowane dla rodzin (szersze miejsca parkingowe zlokalizowane blisko wejść) oraz systemy bezpieczeństwa dla pociech podczas zakupów. Niestety w żadnym z odwiedzonych centrów nie spotkaliśmy się z istniejącymi rozwiązaniami zwiększającymi bezpieczeństwo dzieci, takimi jak np. coraz bardziej popularne w innych miastach opaski dla dziecka z miejscem na numer kontaktowy rodziców.

Okiem rodzica

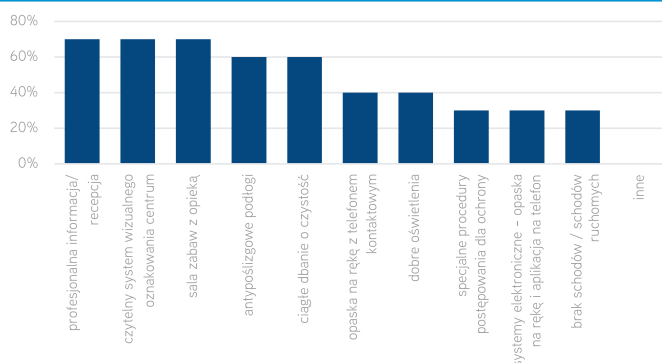
Zdaniem respondentów, w Poznaniu, wśród zwycięzców rankingu na centrum najbardziej przyjazne dzieciom, powinny znaleźć się: Galeria Malta, Poznań City Center i King Cross Marcelin. W przypadku tego miasta 3 wyżej wymienione centra zostały ocenione relatywnie najlepiej, jednakże różnice pomiędzy liderami a pozostałymi obiektami nie są duże.



Źródło: Colliers International, Galeria Malta

Centra handlowe w Poznaniu w 81% spełniają oczekiwania rodziców z dziećmi do lat 12. Do ideału respondentom brakuje głównie większej ilości placów zabaw dla dzieci. Oczekiwania rodziców wobec centrów handlowych w Poznaniu koncentrują się wokół oferty rozrywkowej dla dzieci, bezpieczeństwa i wygodnego parkingu. Respondenci oczekiwaliby zatem ciekawszych atrakcji dla dzieci starszych, zapewnienia bezpieczeństwa maluchom oraz wygody dla rodziców przyjeżdżających do centrów handlowych z wózkami.

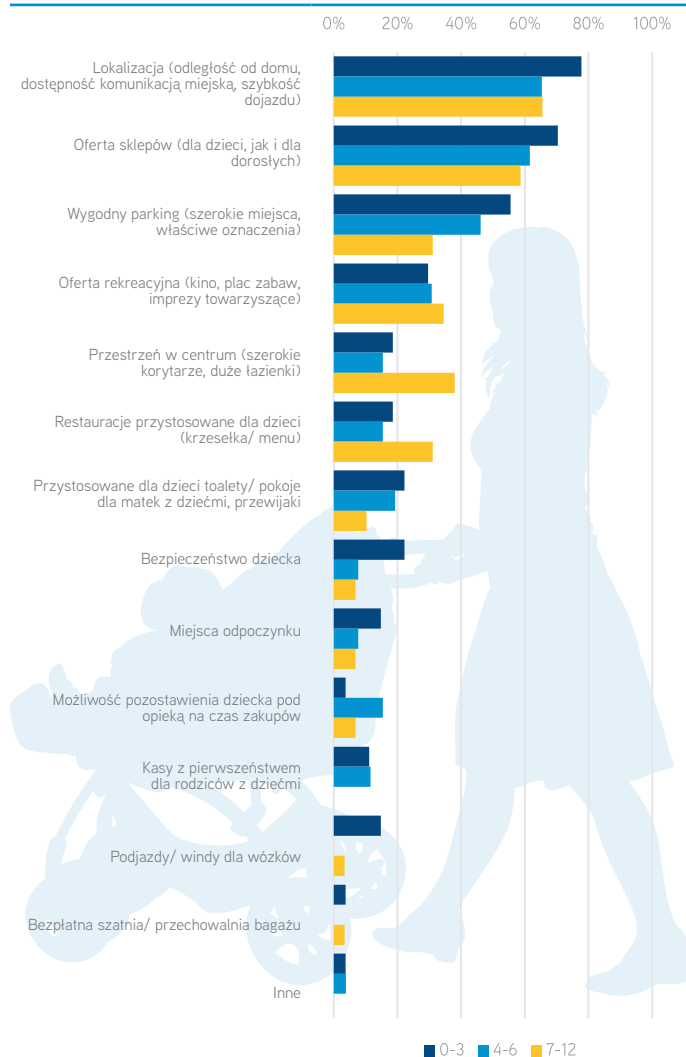
CO, WEDŁUG PANI/PANA SKŁADA SIĘ NA BEZPIECZEŃSTWO DZIECKA W CENTRUM HANDLOWYM?



Źródło: IQS, 2016

„...Powinno być dużo łatwo dostępnych miejsc dla matek z dziećmi, gdzie można małe dziecko przewinąć, przebrać, nakarmić piersią. Dobrze gdyby było miejsce gdzie można zostawić pod opieką starsze dzieci. Powinny też być szerokie korytarze i restauracje dostosowane do potrzeb dzieci. Dobrze byłoby gdyby muzyka puszczana w centrum handlowym była trochę spokojniejsza i cichsza bo wtedy dzieci, szczególnie małe, są też spokojniejsze...”

CO DECYDUJE O WYBORZE KONKRETNIEGO CENTRUM HANDLOWEGO, KTÓRE ODWIEDZAJĄ PAŃSTWO Z DZIECKIEM/ DZIEĆMI DO LAT 12? WG WIEKU DZIECKA.



Źródło: IQS, 2016



SZCZECIN

Okiem eksperta

W Szczecinie nasi eksperci odwiedzili 4 centra handlowe o łącznej powierzchni ok. 143 000 m², w tym trzy znajdujące się w centrum miasta. Infrastruktura jaką szczecińskie centra oferują rodzinom z dziećmi ma standard podstawowy – pokoje dla matek z dziećmi lub przewijaki w toaletach, krzeselka dla dzieci w strefach gastronomicznych, szerokie korytarze, windy i ruchome pochylnie, czytelne oznakowanie (ekrany, tablice informacyjne) i kasy pierwszeństwa.

Wśród odwiedzonych centrów handlowych na uwagę zasługuje Galaxy, gdzie znajdziemy wygodne i dobrze oznakowane miejsca parkingowe dla rodzin z dziećmi, dużą strefę relaksu przy fontannie oraz wózki-samochodziki do poruszania się z dziećmi po obiekcie. Starsze dzieci mogą tu spędzić czas w kinie, sali zabaw lub w kręgielni.

Ciekawe rozwiązanie w strefie gastronomicznej wprowadziło centrum handlowe Ster, gdzie bezpłatny plac zabaw jest otoczony ładą z wysokimi krzesłami, przy której rodzice mogą w spokoju zjeść obiad. Usytuowany centralnie, jest atrakcyjny dla maluchów i dobrze widoczny dla rodziców. Ster organizuje też regularnie zajęcia edukacyjno-artystyczne dla dzieci w ramach „Akademii Teatralnej Malucha”.

W szczecińskich centrach handlowych wiele jednak wymaga poprawy. Nie wszystkie obiekty mają wydzielone specjalne miejsca parkingowe dla rodzin z dziećmi oraz bezpłatne place zabaw czy "przechowalnie" dla dzieci. Za mało jest toalet

ODWIEDZONE CENTRA HANDLOWE

Nazwa	Adres	Nazwa	Adres
Galaxy	Wyzwolenia 18/20	Ster	Ku Stońcu 67
Kaskada	Niepodległości 36	Turzyn	Bohaterów Warszawy 42

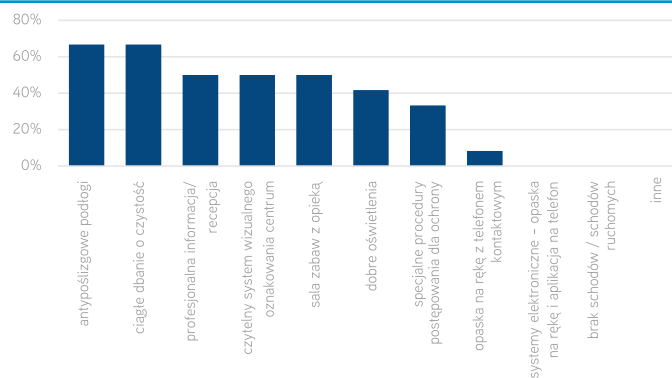
Źródło: Colliers International

przystosowanych dla dzieci i miejsc gdzie można w dobrych warunkach nakarmić/przewinąć malucha. W żadnym centrum handlowym nie funkcjonują zaawansowane procedury postępowania na wypadek zagubienia dziecka. Mało atrakcyjna jest także oferta handlowo-rozrywkowa dla rodzin, ograniczająca się przeważnie do sklepów z art. dla dzieci i płatnych placów zabaw.

Okiem rodzica

Według respondentów najbardziej przyjazne rodzinom z dziećmi centra w mieście to Galaxy oraz Kaskada. Pozostałe centra handlowe pozostają daleko w tyle zarówno, jak w opinii rodziców małych dzieci jak i tych nieco starszych.

CO, WEDŁUG PANI/PANA SKŁADA SIĘ NA BEZPIECZEŃSTWO DZIECKA W CENTRUM HANDLOWYM?



Źródło: IQS, 2016



Źródło: Colliers International

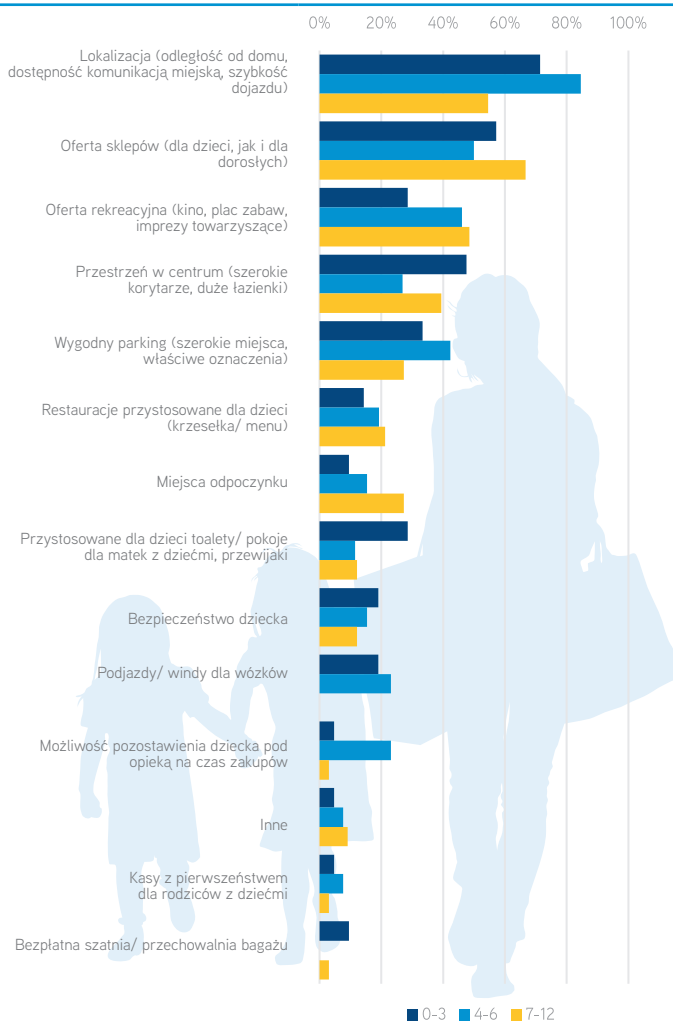
Centra handlowe w Szczecinie spełniają oczekiwania rodziców z dziećmi do lat 12 w dość znacznym stopniu w porównaniu z innymi miastami (ocena na 83%). Do ideału brakuje dużych, świetnie wyposażonych placów zabaw, które umożliwiłyby łączenie zakupów i spędzenia wolnego czasu z dziećmi. Dla mieszkańców Szczecina centra handlowe przyjazne rodzinom z dziećmi powinny być przede wszystkim bezpieczne, oferować dzieciom rozrywkę oraz specjalne udogodnienia (pokoje) dla rodziców dzieci.

„...W centrach konieczna jest poprawa oferty gastronomicznej dla dzieci. Ważne żeby kawiarnie posiadały miejsca do siedzenia razem z dziećmi, miejsce do biegania - koniecznie bezpieczne (na pewno można w trakcie projektowania przewidywać biegające dzieciaki!). Potrzebne są jadłodajnie a nie tylko fast foody, a także kioski z lodami, czy ciastkami/ wypiekami do ręki - i koniecznie jakieś punkty z napojami, a najlepiej wolno stojące punkty z wodą za darmo...”



Źródło: Colliers International

CO DECYDUJE O WYBORZE KONKRETNIEGO CENTRUM HANDLOWEGO, KTÓRE ODWIEDZAJĄ PAŃSTWO Z DZIECKIEM/ DZIEĆMI DO LAT 12? WG WIEKU DZIECKA.



Źródło: IQS, 2016



KASKADA

2

1

3

KATOWICE

Okiem eksperta

W Katowicach odwiedziliśmy trzy centra handlowe o łącznej powierzchni ok. 180 000 m², obsługujące zarówno mieszkańców miasta jak i całej aglomeracji. Centra te ze względu na swoją wielkość i pozycjonowanie na rynku dobrze zadbały o ofertę i udogodnienia dla swoich najmłodszych klientów.

We wszystkich obiektach znajdziemy pokoje dla matek z dziećmi, na szczególną uwagę zasługują te znajdujące się w Galerii Katowickiej (bardzo dobre wyposażenie). Wszystkie centra mają także toalety przystosowane dla maluchów, foteliki dla dzieci w strefach gastronomicznych, windy i ruchome pochylnie oraz czytelne oznakowanie a także strefy relaksu i place zabaw.

Poruszanie się po Galerii Katowickiej ułatwia specjalna aplikacja mobilna z wygodną nawigacją. Obiekt oprócz kina i sali zabaw wyróżnia się propozycją strefy „Projekt Wyższy Poziom”, gdzie między innymi znajdują się stanowiska placówek kulturalno-edukacyjnych z ofertą dla najmłodszych (np. Centrum Nauki i Zabawy „Eugeniusz” – eksperymenty naukowe dla dzieci).

W Silesia City Center działa największy w mieście salon Smyk, sala zabaw „Jupi Park”, kino oraz letni ogródek na dachu. Z kolei w centrum handlowym 3 Stawy rodzice pragnący szybko zrobić zakupy mogą pozostawić swoje pociechy pod opieką na placu zabaw „U Misia”. W obiekcie znajdziemy też wiele miłych zakątków, gdzie można odpocząć.

ODWIEDZONE CENTRA HANDLOWE

Nazwa	Adres	Nazwa	Adres
3 Stawy	Puławskiego 60	Silesia City Center	Chorzowska 107
Galeria Katowicka	3 Maja 30		

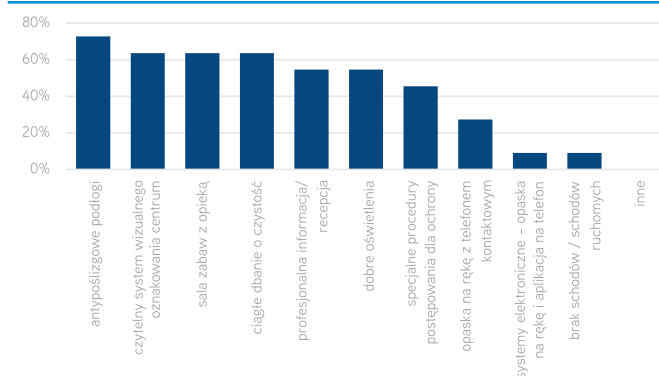
Źródło: Colliers International

Minusem katowickich centrów handlowych są mało przyjazne parkingi z ograniczoną liczbą uprzywilejowanych miejsc. W dużych galeriach wsparciem dla rodziców mogłyby być bezpłatne „przechowalnie” gdzie można zostawić dziecko pod opieką, wózki-samochodziki pozwalające na szybkie pokonywanie przestrzeni z dziećmi a także większa ilość kas pierwszeństwa oraz ich lepsze usytuowanie. Podobnie szatnie, przydatne szczególnie w okresie zimowym, o ile są, to usytuowane w mało wygodnych dla klientów miejscach. Katowickie centra handlowe nie mają także zaawansowanych systemów zabezpieczających dzieci przed zaginięciem.

Okiem rodzica

W Katowicach, za najbardziej przyjazne centra handlowe dla rodziców z dziećmi respondenci uznali kolejno: Silesia City Center, Galerię Katowicką i 3 Stawy.

CO, WEDŁUG PANI/PANA SKŁADA SIĘ NA BEZPIECZEŃSTWO DZIECKA W CENTRUM HANDLOWYM?



Źródło: IQS, 2016



Źródło: Colliers International, 3 Stawy

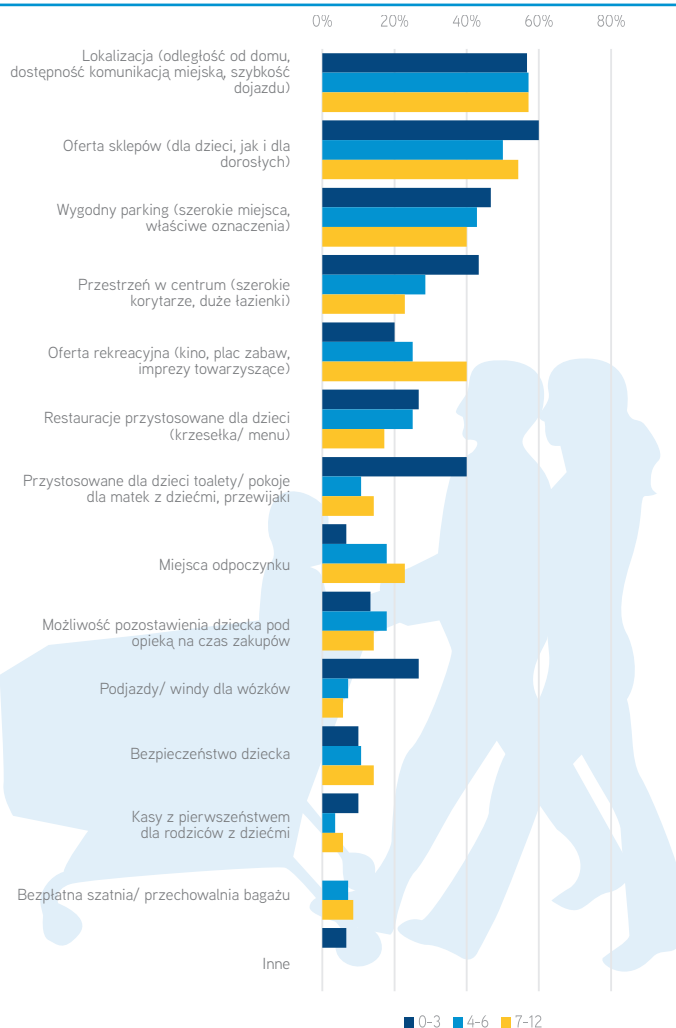
Generalnie katowickie centra handlowe ocenione zostały przez respondentów dość wysoko gdyż spełniają oczekiwania rodziców w 82,5%. Brakujące 17,5% to przede wszystkim lepiej wyposażone i większe place zabaw. Oczekiwania rodziców w Katowicach są podobne, jak w przypadku rodziców z Krakowa i Warszawy - przystosowane toalety dla dzieci w wieku 0-3, pokoje dla matek z dziećmi i przewijaki a dla dzieci starszych oferta rekreacyjna (kino, plac zabaw, imprezy towarzyszące) oraz zapewnienie bezpieczeństwa.

„...Budynek powinien mieć szerokie, dobrze oświetlone i oznakowane korytarze. W alejkach powinny znajdować się specjalne punkty (może w kształcie latarni), gdzie dziecko może wezwać pomoc, dodatkowo ochrona powinna się interesować walésającymi się dziećmi, gdyż możliwe, że szukają opiekunów i nie wiedzą co zrobić. Centra powinny mieć odpowiednio przystosowane place zabaw z wykwalifikowaną opieką oraz restauracje dla maluchów ze specjalnym menu...”



Źródło: Colliers International

CO DECYDUJE O WYBORZE KONKRETNIEGO CENTRUM HANDLOWEGO, KTÓRE ODWIEDZAJĄ PAŃSTWO Z DZIECKIEM/ DZIEĆMI DO LAT 12? WG WIEKU DZIECKA.



Źródło: IQS, 2016

SILESIA CITY CENTER

GALERIA
KATOWICKA

2

1

3 STAWY

3

Zestawienie oferty dla rodzin z dziećmi w analizowanych centrach handlowych



Co robi zarządca gdy dziecko zgubi się w centrum handlowym?

..."Podstawowym zadaniem zarządcy jest zapewnienie bezpieczeństwa dziecku a następnie przekazanie go pod opiekę rodziców. Rodzic, który zauważy zaginięcie dziecka powinien jak najszybciej skontaktować się z agentem ochrony, który przekaze informację o zaginięciu do zarządcy, pozostałych posterunków ochrony oraz do pracowników monitoringu centrum.

Pracownicy monitoringu rozpoczynają wówczas poszukiwania poprzez system kamer zlokalizowanych w centrum a następnie nadają komunikaty przez system nagłaśniania. Jeżeli dziecko nie zostanie odnalezione w ciągu kilku minut od zgłoszenia to zarządca centrum informuje o zdarzeniu policję, która ma obowiązek włączyć się do poszukiwań dziecka. Takie sytuacje zdarzają się jednak relatywnie rzadko.

Niektóre centra handlowe oferują swoim małym gościom bezpłatne opaski identyfikacyjne na rękę, na których można zapisać numer telefonu do rodziców. Zagubione dziecko może pokazać opaskę dowolnemu pracownikowi centrum i poprosić o kontakt z rodzicem. Rozwiązanie to pozwala skrócić czas, w którym dziecko pozostaje bez opieki rodziców oraz daje dzieciom bezcenne poczucie komfortu...."

Grzegorz Jamroziak, Dyrektor Działu Zarządzania Nieruchomościami Handlowymi, Colliers International

Czy Właściciele centrów handlowych mierzą zadowolenie najmłodszych klientów?

..."Centra handlowe coraz częściej doceniają znaczenie informacji pochodzących bezpośrednio od klientów. Chcą zrozumieć motywacje i potrzeby konsumentów, rzadko jednak koncentrują się na konkretnych grupach nabywców.

Obserwując zmiany w podejściu centrów handlowych do konsumentów, wyrażające się m.in. potrzebą dokładniejszego definiowania grup docelowych, spodziewamy się w przyszłości większego zainteresowania badaniami dotyczącymi klientów o określonym profilu, w tym np. potrzeb rodziców. Jeśli odwiedzamy centrum handlowe z dzieckiem, wiemy, że znudzone, zmęczone, marudzące dziecko potrafi

skutecznie utrudnić zakupy. Układ przestrzenny, oferta, zapewnienie bezpieczeństwa, możliwość ciekawego spędzenia czasu... tak wiele elementów ma wpływ na komfort wizyty w centrum handlowym. My, rodzice, to wiemy i często bierzemy pod uwagę zdanie dzieci, wybierając się do galerii handlowej. A co na ten temat wiedzą centra handlowe?..."

Agnieszka Kowalewska, Research Manager, IQS

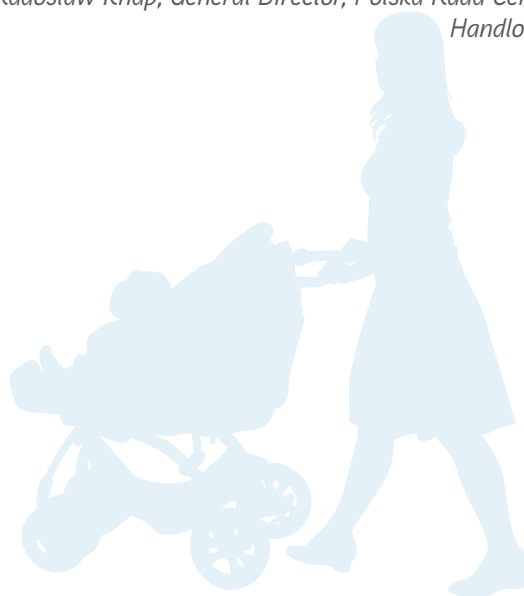
Jakie atrakcje dla rodziny z dziećmi spotkał Pan w centrach handlowych w innych krajach?

..."Miasto w mieście, a w nim świat tylko dla dzieci znajdziemy w centrum handlowym Westfield w Londynie. KidZania to bardzo ciekawy projekt, który na powierzchni prawie 7 tys. m² oferuje niezwykle realistyczną replikę miasta dla najmłodszych.

Przy wejściu do strefy, dzieci otrzymują elektroniczne bransoletki dzięki czemu rodzice mają pewność, że ich pociechy są bezpieczne. W tym czasie dzieci w wieku od czterech do czternastu lat mogą wypróbować pracy w szeregu różnych zawodów od chirurga, strażaka, policjanta, sprzedawcy na styliście kończąc, za co otrzymują wynagrodzenie w walucie kidZos, do wydania na terenie miasteczka.

Londyńska KidZania jest jedną z kilkunastu takich edukacyjnych atrakcji na świecie..."

Radosław Knap, General Director, Polska Rada Centrów Handlowych



Podsumowanie

Nasze refleksje po obejrzeniu ponad 60 centrów handlowych pod kątem ich przyjazności rodzinom z dziećmi są raczej pozytywne. Wyrażnie widać, że właściciele i zarządcy myślą o swoich najmłodszych klientach i starają się wprowadzać różne rozwiązania wychodzące naprzeciw potrzebom dzieci. Wśród tych rozwiązań są zarówno inwestycje kapitałochłonne jak i takie wymagające jedynie małych nakładów finansowych oraz możliwe do przeprowadzenia prawie bezkosztowo, dzięki współpracy z innymi firmami i instytucjami.

Niezależnie od tego czy jest to duża czy mała inwestycja, zawsze warto dobrze przemyśleć wdrażanie danego rozwiązania. Czy zamknięty pokój dla matki z dzieckiem, otwierany „na życzenie” przez ochronę spotka się z dobrym przyjęciem – jak w sytuacji „awarii” szybko znaleźć właściwego pracownika? Montowanie przewijaków dla dzieci w toaletach dla niepełnosprawnych to nieporozumienie – trudno w nich utrzymać czystość. Mamy wolą przebrać malucha na ławce w korytarzu i nie skorzystać z tego pomieszczenia, gdy będą chciały nakarmić dziecko. Ta sama uwaga odnosi się do wszystkich sanitariatów – jeśli nie są czyste i łatwo dostępne to nawet obniżone dla potrzeb najmłodszych sedesy i umywalki nie poprawiają standardu. Warto również pamiętać, że nie tylko mamy ale i tatusiowie chodzą na zakupy z maluchami – dostosowanie toalet powinno zatem dokonać się w obu pionach sanitarnych.

Łatwość poruszania się po obiekcie z wózkiem to ważny aspekt dla rodziców. Nie we wszystkich jednak centrach wielkość windy pozwala na swobodne wejście/wyjście z wózkiem i zakupami. Jak do centrum ma wejść mama z wózkiem przez za małe drzwi obrotowe lub te ze źle ustawionym czujnikiem ruchu? Wiele centrów handlowych zainwestowało w elektroniczną nawigację po centrum, czy jednak aplikacja zawiera opcję „nawigacja z wózkiem”? Poruszanie się z wózkiem po centrum handlowym jest trudne także w sytuacji gdy ilość stoisk czasowych nie jest dopasowana do szerokości alejek. Udogodnieniem dla rodziców z dziećmi, szczególnie w dużych centrach handlowych, w sezonie zimowym, jest szatnia i rzeczywiście wiele obiektów taką oferuje, ale niestety często w znacznym oddaleniu od wejścia lub słabo oznakowaną. Niezrozumiały jest także, szczególnie w przypadku dużych obiektów, które mają rozległe przestrzenie wspólne, brak stref wypoczynku z małymi placzkami zabaw dla dzieci i wygodnymi kanapami dla rodziców.

Wysiadanie z samochodu z wózkiem lub fotelikiem i dwójką dzieci jest o wiele łatwiejsze, gdy możemy skorzystać ze specjalnego uprzywilejowanego szerokiego miejsca na parking. Wydzielenie i oznakowanie miejsc dla rodzin z dziećmi to przykład inwestycji wymagającej niewielkich nakładów finansowych. Niewielkich nakładów finansowych wymaga także przygotowanie procedur postępowania i przeszkolenie pracowników ochrony i informacji na okoliczność pomocy rodzicom z maluchami przebywającym w obiekcie.

Na koniec kilka wdrożonych prostych a innowacyjnych pomysłów poprawiających komfort robienia zakupów z dziećmi, jakie widzieliśmy podczas naszego objazdu.

Najwygodniejszy napotkany pokój dla matki z dzieckiem był duży (dało się do niego wjechać wózkiem), kolorowy i składał się z dwóch pomieszczeń – toalety przystosowanej dla dzieci i pokoju z przewijakiem, umywalką, mikrofalówką, automatem z pieluchami i zupkami w stoikach, wygodnej kanapy oraz telewizora i małego stoliczka z krzesłkami, kredkami i książeczkami. W takim pokoju mama może przewinąć i nakarmić niemowlę a starsze dziecko rysować lub obejrzeć bajkę.

Co prawda w żadnym z odwiedzonych centrów handlowych nie spotkaliśmy elektronicznej aplikacji do monitorowania dziecka ale w kilku obiektach można pobrać estetyczne opaski na rękę z miejscem na wpisanie telefonu kontaktowego a w jednym nawet otrzymać podręczną apteczkę z podstawowymi środkami opatrunkowymi i higienicznymi.

W najlepszej odwiedzonej strefie restauracyjnej znajduje się bezpieczny plac zabaw dla dzieci a rodzic jedzący obiad ma możliwość obserwowania pociechy. Gdy dziecko zgłodnieje możemy zamówić mu posiłek z dziecięcego menu i posadzić przy niskim stoliczku lub w dziecięcym foteliku. Przejścia między stolikami są na tyle szerokie, że można swobodnie przemieścić się z wózkiem. W odwiedzonych przez nas miastach są centra, których oferta handlowo-rozrywkowa nie ogranicza się jedynie do sklepów z art. dziecięcymi, kina i sali zabaw. W niektórych obiektach organizowane są zajęcia teatralne, edukacyjne i artystyczne a w innych działają świetlice, biblioteki, czytelnie lub szkoły językowe. Centra, które dysponują zewnętrznymi terenami, zagospodarowują je na place zabaw, boiska sportowe lub boiska do gier. Niepowtarzalność oferty jest zaletą.

Mamy nadzieję, że nasze obserwacje Państwa zainspirują!

Kontakty



Dominika Jędrak

Director
Research and Consultancy Services
dominika.jedrak@colliers.com
+48 666 819 242



Katarzyna Michnikowska

Senior Analyst
Research and Consultancy Services
katarzyna.michnikowska@colliers.com
+48 607 559 587



Maciej Kotowski

Junior Analyst
Research and Consultancy Services
maciej.kotowski@colliers.com
+48 882 014 509



**POLSKA RADA
CENTRÓW HANDLOWYCH**
POLISH COUNCIL
OF SHOPPING CENTRES



Radostaw Knap

General Director
Polska Rada Centrów Handlowych
rknap@prch.org.pl
+48 512 402 291



research.**think**forward



Agnieszka Kowalewska

Research Manager
IQS Sp. z o.o.
agnieszka.kowalewska@grupaiqs.pl
+48 781 720 103

RetailMAP®

NASZA WYSZUKIWARKA

NASZA WIEDZA

**MAPA ULIC I CENTRÓW
HANDLOWYCH**

Rozważasz wejście na rynek handlowy, planujesz rozwój sieci lub chcesz ją zrestrukturyzować? Potrzebujesz danych o głównych ulicach lub centrach handlowych w Polsce? A może interesuje Cię konkretna lokalizacja? Odwiedź RetailMAP, żeby uzyskać informacje, których potrzebujesz, lub skontaktuj się z naszym ekspertem: +48 22 331 78 00.

www.retailmap.pl



Accelerating success.



IQS
research.
think
forward
grupaiqs.pl

**Wiele
innych
narzędzi**
które
tworzymy
w IQS

**Świat
Młodych™**
12 lat pracy
z Millennialami

AdWave™
diagnoza
reklam

PackScan™
pomiar siły
opakowania



PRCH RETAIL AWARDS — 2016 —

ZGŁOŚ SWÓJ PROJEKT:

- CENTRUM HANDLOWE
- SIEĆ HANDLOWĄ
- KAMPANIĘ MARKETINGOWĄ

ZAWALCZ O NAJWAŻNIEJSZE TROFEA W BRANŻY

WIĘCEJ INFORMACJI:
PRCH.ORG.PL

ORGANIZATOR:
Polska Rada Centrów Handlowych
ul. Nowogrodzka 50 lok. 448
00-695 Warszawa
+48 22 629 23 81
+48 519 075 037
retailawards@prch.org.pl



**POLSKA RADA
CENTRÓW HANDLOWYCH**
POLISH COUNCIL
OF SHOPPING CENTRES