

SHARE YOUR IDEAS

L'INIZIATIVA DE IL CENTRO di ARESE PER UN REALE ASCOLTO DEI PROPRI CLIENTI

A tre anni dall'inaugurazione, IL CENTRO rende noti i risultati del progetto rivolto ai propri clienti partito 1 anno fa

Arese, 11.04.2019 – Il successo si ottiene se le imprese sono in grado di **intercettare** e identificare i **desideri dei propri clienti** attraverso un **dialogo continuo**. La soddisfazione della propria utenza conferma che il lavoro svolto è positivo, ma la continuità del successo consiste nel porsi sempre nuovi obiettivi per un'innovazione costante.

IL CENTRO, l'iconica galleria commerciale alle porte di Milano, fin dalla sua inaugurazione di 3 anni fa, si è sempre impegnato, con attenzione e costanza, alla realizzazione di un'esperienza di visita in galleria unica e totalmente soddisfacente per i propri clienti.

SHARE YOUR IDEAS è il progetto, partito a Marzo 2018, appositamente creato per stabilire una reale **relazione e ascolto** con i propri **clienti**, coinvolgendoli in una costante survey con l'obiettivo di dare voce e valore alle *"loro idee"*.

Al link **centroilcentro.it/share-your-ideas/** tutti hanno avuto la possibilità di esplicitare, rispondendo a semplici domande, sia il livello di gradimento sia quanto, a loro avviso, potrebbe renderne ancora più gradevole la permanenza perché, per **IL CENTRO**, è **fondamentale la lettura della realtà attraverso l'esperienza** di chi il luogo lo vive.

Nel corso dell'iniziativa, sono stati raccolti e analizzati **più di 8.000 feedback** degli utenti: con una **media del 94%** che hanno espresso **pareri lusinghieri** verso **IL CENTRO**, **SHARE YOUR IDEAS** ha restituito i primi importanti dati che hanno permesso di dare immediato inizio all'introduzione di servizi aggiuntivi utili a tutti. In più, per premiare e ringraziare la partecipazione dei clienti, **IL CENTRO** ha regalato ogni mese, **gift card** del valore, ciascuna, di **100 euro!**

Di seguito, alcuni degli interventi rispetto alle maggiori richieste dei rispondenti al questionario, ma anche evidenze sui servizi attuali più apprezzati.

PARCHEGGI INTELLIGENTI: Favorire la ricerca del parcheggio disponibile per la clientela che si reca presso la galleria in automobile è un **"welcome" importante** e necessario nei 10.000 parcheggi del mall, per evitare rallentamenti e code inutili. La Direzione si è sensibilizzata al tema con un **investimento importante**, installando nel parcheggio interrato un **sistema di segnalatori luminosi** in cui viene **indicato** con luce

verde quanto **il posto è libero** e anche la specifica del **numero di posti liberi a disposizione**. I segnalatori sono posizionati al centro delle corsie di parcheggio ben visibili dalle corsie di scorrimento: in questo modo gli utenti non devono più percorrere più volte le diverse corsie di parcheggio, evitando inutili perdite di tempo.

NURSERY: le aree dedicate alle mamme con neonati sono **locali accoglienti e riservati**, dove è possibile allattare i propri piccoli in tranquillità. Ma per agevolare maggiormente la permanenza sono state **potenziate con ulteriori sedute e attrezzatura per scaldare biberon, pannolini, salviettine detergenti e monouso pulisci ciucci ritirabili direttamente presso l'infopoint**. Per dare l'idea della portata del servizio reso, solo nel **2018** sono stati consegnati ben **5.000 pannolini** ai visitatori de **IL CENTRO**.

AREA KIDS CUSTODITA: tra i servizi più apprezzati visto che **in un solo anno** l'area dedicata ai bambini tra i 3 e gli 8 anni con servizio di intrattenimento **ha accolto più di 15.000 bambini**. Attiva dal lunedì al venerdì dalle 16 alle 20 e sabato e domenica dalle 10 alle 20, i più piccoli si divertono e gli adulti possono dedicarsi allo shopping in tutta serenità anche considerando che **la prima ora è offerta da IL CENTRO**, le successive frazioni di 30 min sono al costo di solo 1€.

AREE GIOCO PER BAMBINI: delle due già presenti (una interna e una esterna) è stata **aggiunta una spaziosa area gioco esterna**, adiacente l'ingresso due, per dare maggiore spazio di divertimento ai più piccoli.

POSTI A SEDERE: con un tempo di permanenza di oltre 3 ore, la necessità di qualche minuto di relax per far riposare i numerosi visitatori che lo richiedono, ha portato all'**inserimento di ulteriori 100 sedute e poltrone** lungo tutta la galleria.

PET FRIENDLY: calcolando le quasi **15 milioni di presenze all'anno**, tantissimi utenti si accompagnano dal proprio amico a 4 zampe per la propria passeggiata in galleria. Per loro **ben 4 postazioni** di farli **dissetare con acqua fresca** posizionate all'esterno e l'area di accoglienza per cani e **toelettatura Pepe Bau Bau-Mi Fido**, ampiamente utilizzata dai clienti e dotata delle migliori attrezzature e personale specializzato. In più, se si fa acquisti presso l'ipermercato Iper la grande i, **la prima ora di dog sitting è gratuita!**

GIFT CARD: un **successo senza precedenti** per questo strumento che è diventato molto più di un pensiero da donare a chi si vuol bene, ma una fantastica alternativa quando le idee per i regali mancano. Le **30.000 gift card acquistate** nel solo arco di tempo del 2018, testimoniano quanto **IL CENTRO** sia anche '*un luogo da regalare*', una **destinazione di fiducia** e che **risponde alle esigenze di tutti!**

In aggiunta all'iniziativa **SHARE YOUR IDEAS**, e in considerazione dell'alta affluenza di pubblico soprattutto nei fine settimana e nei periodi di alta stagionalità, **IL CENTRO** ha un occhio di riguardo rispetto all'igiene e alla pulizia degli spazi comuni. A dimostrazione di questa sensibilità, dalla fine del 2018, all'ingresso delle toilette, sono stati installati gli

SMILE IN, ovvero dei totem con **quattro diversi livelli di 'smile'** attraverso i quali, le persone, possono esprimere il proprio grado di soddisfazione dei servizi usufruiti e delle condizioni delle toilette potendo, anche, lasciare un commento di testo. La **registrazione** del grado di soddisfazione è **immediata** così che, in caso di un alto livello di insoddisfazione da parte della clientela, lo staff dedicato alla pulizia e all'igienizzazione delle toilette interviene tempestivamente.

Per dare seguito al proprio successo, **IL CENTRO** non si accontenta di raccogliere parametri quantitativi che risultano utili ma non sufficienti all'andare incontro al benessere dei propri clienti: ascoltarli per **raccogliere informazioni e attivarsi di conseguenza**, verso quei servizi che sono realmente utili e adeguati **significa farsi sentire vicini e presenti**. Per questo motivo, **SHARE YOUR IDEAS** proseguirà anche nel 2019, per raccogliere sempre più consigli e idee e dare continuità all'ascolto dei moltissimi clienti che frequentano il mall.

Un livello di attenzione e di ascolto che, a **IL CENTRO**, non si ferma mai!

IL CENTRO: sempre al servizio del benessere dei clienti

About Tea: Tea Spa, società del Gruppo Finiper Spa, ha sede a Milano in Via Ponchielli 7.

Contatti ufficio stampa: Say What? – Via Procaccini 73, Milano www.saywhat.it
Geraldina Soldadino g.soldadino.cons@saywhat.it
Silvia Destino s.destino@saywhat.it

Tel 02 3191181 – Cell. 388 393 8334
Tel 02 3191181