
NOTA DE PRENSA

7 DE CADA 10 PERSONAS DECIDEN INGRESAR A UN COMERCIO POR LA EXPERIENCIA DE CONFORT

Son muchas las personas que prefieren visitar los distintos centros comerciales limeños, debido a la gran y variada oferta de productos y servicios que encuentran en estos lugares. La posibilidad de poder recorrer distintas tiendas en un mismo lugar, realizar compras sin necesidad de trasladarse de un punto a otro; así como el poder pasar tiempo con la familia, ha convertido a los “malls” en una de las opciones favoritas de adultos, jóvenes y niños.

Según el informe de la consultora Poken Perú, reveló que, para marzo del 2018, la afluencia en las tiendas de los principales malls de Lima Metropolitana registró un incremento del 2.34% en comparación al mismo periodo del año pasado. Y para este 2019, se prevé un mayor dinamismo en inversiones en centros comerciales y en el sector retail a nivel nacional.

Por ello, y para seguir mejorando los índices de satisfacción del cliente, los centros comerciales deben procurar realizar un correcto mantenimiento de sus principales áreas de tráfico como los ascensores y las escaleras mecánicas; además de incluir en este proceso, sus sistemas de luces y aire acondicionado. De ser así, se calcula que las ventas en los “malls” podrían crecer en 6% aproximadamente,

“El principal problema que enfrentan los comercios con respecto al mantenimiento es, sin duda, el tiempo que se dispone para ejecutarlos. En muchos casos, se tiende a realizar este trabajo en algunas horas de la noche y/o madrugada, ya que los comercios no paran ni un día al año”, indicó José Larriviére, Gerente de Facility Management del Grupo EULEN Perú.

Asimismo, el ejecutivo recalcó la importancia de la planificación para que el proceso de mantenimiento se ejecute correctamente en el tiempo programado, tratando de no afectar el funcionamiento del centro comercial y la comodidad de sus visitantes. Por otro lado, no realizar un mantenimiento adecuado puede incidir de forma negativa. Sobretudo en estaciones donde la afluencia de público es alta, generando caídas de personas y, por el aglutinamiento, asfixia e incluso hasta la muerte.

Aire acondicionado

Es importante señalar que la experiencia del usuario está basada, principalmente, en el confort de ingresar a un ambiente fresco, por lo que 7 de cada 10 personas deciden ingresar o no a un establecimiento en función a este indicador. Uno de los principales elementos que aportan a ello, es el aire acondicionado, logrando una inversión de al menos un millón de dólares en centros comerciales, solo en las áreas comunes.

Un comercio sin aire acondicionado tiene solo el 30% de afluencia. Si se estima que al menos el 10% de los que asiste concreta alguna compra en un establecimiento que cuenta con este servicio, la posibilidad de realizar una adquisición en uno que aún no ha habilitado el aire acondicionado se reduce a 3%.

Ascensores

Respecto a los ascensores, Larriviere comentó que el 17% de casos de desplome ocurre por falta de mantenimiento y el 55% por no cambiar las piezas desgastadas. Hoy en día los ascensores son inteligentes, tienen sensores y son digitales. Por ello, requieren mantenerse siempre en óptimas condiciones para evitar retrasos o desconfiguraciones de parámetros. Es recomendable realizar este procedimiento mensualmente por la empresa que lo instaló, ya que requiere de estudios especializados que solo puede brindar el fabricante. Sin embargo, va a depender del tiempo de vida y del uso diario que tenga el ascensor.

Escaleras eléctricas

“En el caso de escaleras mecánicas, por ejemplo, el principal mantenimiento que se realiza es el de limpieza, que debe hacerse de forma diaria. Y mensualmente, otros temas técnicos como la lubricación de todos los rodamientos, engranajes y cadenas, la constatación del funcionamiento del control de maniobra y de los interruptores de parada de emergencia y freno, entre otros”, puntualizó el especialista.

Iluminación

Para finalizar, en cuanto a la iluminación en centros comerciales, destacar que una vitrina 100% iluminada llama más la atención de un usuario, que aquella que no. De esta manera, es más probable que una persona regrese a la tienda, aspecto que suma a la experiencia del cliente o potencial cliente.

Según José Larriviere, las luces LED tienen un tiempo de vida promedio a diferencia de las convencionales que pueden quemarse en cualquier momento. “Esto puede generar que se presupueste un cambio general de las luminarias cada 50,000 horas de uso, lo cual permite programar un gasto en mantenimiento de manera eficiente, garantizando mantener la misma iluminación a lo largo del tiempo”, informó.

El Grupo EULEN, empresa familiar multinacional con la matriz en España, avalado por la experiencia de más de 55 años en el mercado y consolidado como líder internacional en la prestación de servicios generales a empresas y administraciones públicas, que cuenta con más de 7 000 clientes en 14 países, y emplea a más de 90 000 personas en modalidad de planilla.

En el 2002 inicia sus operaciones en Perú, contando con una oficina central en Lima y dos delegaciones en las provincias de Arequipa y Trujillo, además de oficinas administrativas en todos los departamentos del Perú. Cuenta con más de 7.500 empleados y ofrece servicios de limpieza, seguridad física, seguridad electrónica, mantenimiento, servicios auxiliares, jardinería, Facility Management, Facility Services y trabajo temporal a más de 300 clientes de primer nivel en todo el país.