

懂老人需求 有完整服务 老商场温情转型 让银发族还想来

记者 肖梦琪 文/图



服饰区把老年人需求摆在C位。

近日,几位老人有说有笑地走进新百老大楼。“刘叔叔,今天来得早呀,给您和老哥们留着泡脚的位置呢。”AI智慧康养服务中心的工作人员早已在商场门口等候,带着他们走向专属区域。这样温馨的场景,自今年8月宁夏首家银发主题商场在新百老大楼揭牌后,每天都在上演。

新百老大楼承载着几代银川人的记忆,它和许多传统商场一样,曾一度被电商冲击,被新兴商业体分流。而如今,新百老大楼凭借“健康为基、情感为核”的全新定位,完成了一场惊艳转型,让老人们愿意来、愿意逛、还想来。

从边缘角落到核心舞台 银发需求摆在柜台中央

A

在传统商场的经营逻辑里,老年商品似乎永远是“边缘角色”,保健品柜台总藏在超市最偏僻的角落,老年服饰区挂着款式老旧的衣服,就连号称“专为老人设计”的防滑鞋,也多年维持着单调的样式。但在新百老大楼,银发群体的需求被摆在了舞台中央,从招商布局到空间设计,每一处细节都透着量身定制的用心。

服饰区里,65岁的王女士正对着镜子试一件藕粉色针织开衫,脸上带着灿烂的笑意。“以前买衣服真是难,要么颜色太鲜艳,根本不适合我们这个年纪,要么款式太过老旧,穿上后就像把‘老’字写在身上。”她翻着衣领内侧的标签,语气里满是认可,“你看这料子,弹力好还透气,袖口也做了加宽处理,戴手表一点都不勒胳膊。”旁边的导购员笑着补充道:“这是我们专门请设计师按老年人身材比例改的版,考虑到老人的运动需求,还加了隐形口袋方便放老花镜,好多阿姨买去跳广场舞的时候穿,都说舒服又上镜。”

目前,商场里的老年商品占比已达30%,多家商户共同构成了一条完整的银发消费链。超市里,糕点区、水果专柜前经常排着试吃长队,老人边尝边聊,挑选得格外认真;保健器材区,工作人员耐心地教老人使用智能按摩仪,一遍遍地演示操作步骤,直到老人完全掌握;童装专柜紧挨着老年服饰区,方便老人带孙辈逛街时实现“一站式采购”,节省了不少力气。

适老化改造的细节更藏在商场的角角落落,每层楼都设有喝茶位,免费提供座椅和茶饮。这个由商场闲置空间改造而成的区域,被老人们亲切称为“聊天室”,成了他们最爱的区域;超市入口特意修了坡道,轮椅上下毫不费力;各种指示牌也加大了字体,清晰的字迹让老人能轻松看清。

从边缘到核心,新百老大楼用精准的定位重构了银发消费场景,让老人们感受到他们的需求被看见、被尊重,他们的到来被期待、被欢迎。

从单一销售到完整服务 银发经济多维拓展

B

每到下午,新百老大楼熏蒸区的艾草香便漫过走廊,带着一股让人安心的暖意。63岁的马琴霞靠在柔软的沙发上,享受着免费的熏蒸服务。“以前总去养生馆做熏蒸,一次就要几十块钱,现在商场里免费就能做,还有按摩、理疗,特别专业。”她说。

健康服务的深度嵌入,让商场成为银发群体信赖的健康管理站。这种服务升级并非孤立存在,而是构成了覆盖全场景的银发服务生态,从健康关怀到便民服务,全方位满足老人们的需求。

一楼的“一刻钟便民服务商圈”牌匾上,清晰地罗列着27项服务项目:理发、开锁、法律咨询等一应俱全。需要哪项服务,只需撕下对应的一页,上面清晰地写着地址和电话,省去了老人四处打听的麻烦。

在免费截发处,76岁的陈霞坐着等待拿取修改的裤子,她感慨:“以前找裁缝,要么嫌活儿小不接,要么收费较高,现在商场免费改,师傅还特别细心。”

旧物回收点和“一元购券”活动则精准捕捉了老年人的消费心理,让他们在消费中感受到实惠与乐趣。68岁的周女士提着三双旧布鞋,一个空面霜罐来到回收点,工作人员仔细登记后,递给她一张60元优惠券。“这些东西扔了可惜,留着又占地方,现在能换钱买新东西,太划算啦。”“一元购券”活动更是不折不扣的“爆款”活动,让老人们真切感受到了消费的乐趣,不再觉得自己是“被市场遗忘的群体”。

与此同时,商场前期免租金的政策大大降低了商户入驻的门槛,让更多专注于老年商品的商户愿意来此扎根,而精准的客群定位又保障了经营效益,让商户不用为客源发愁。一家销售保健器材的店铺工作人员告诉记者:“以前守着柜台没人问,现在每天都有老人来体验,成交量比以前翻了一番。”这样的良性循环,让银发经济从单一的商品销售,升级为“商品+服务+体验”的完整生态体系,形成了多方受益的局面。

新百老大楼总经理刘崇帮介绍,银发经济的核心不是“卖东西”,而是“懂老人”。当商业服务真正触达老年人的生活需求与心理诉求,就能打开一片兼具社会价值与商业价值的蓝海,让银发经济成为拉动消费、促进社会和谐的重要力量。

C

商场每层的怀旧物件展区前,总围着一圈圈驻足的老人,这里成了整个商场里最具人气的区域之一。79岁的孙奶奶指着一台老式缝纫机说道:“这和我结婚时买的那台一模一样。”

展区里陈列的老物件,都是工作人员特意从农村收购来的,有擦得锃亮的老自行车、带着划痕的搪瓷缸、边角泛黄的粮票……这些物件构成了一座微型“时光博物馆”,让老人们在这里找到情感共鸣。商场还经常联合社区开展秦腔表演、非遗体验等活动,消息一传出,不少老年人第一时间就报了名。

转型带来的连锁反应,影响着消费生态,数据显示,自打造银发主题商场以来,客流量增加了50%,销售额增长了10%。67岁的贾青红陪着孙女在商场试穿连衣裙,儿子儿媳则在一楼挑选护肤品,“以前儿子总说网上购物方便,啥都能买,可现在每周都会主动陪我来商场,还鼓励我去做养生保健、参加活动。”贾青红的话里满是幸福。这种“老人牵头、全家参与”的模式,让家庭关系变得更加亲密。

刘崇帮说,周末会有很多中青年顾客陪老人来到这里,除了购物还能参与各种活动,这种“一举多得”的体验,让商场成了连接代际的温暖纽带,让年轻人更理解老人的需求,也让老人更能感受到子女的关爱。

今年,宁夏出台《关于进一步推动养老服务高质量发展的实施意见》,推动健康养老产业规模化、集群化、品牌化发展,支持银川市发挥引领带动作用,建设资源共享、优势互补的银发经济集聚地,打造“乐享塞上·颐养宁夏”养老服务品牌。银川积极发展银发经济,满足老年人多样化需求,丰富旅居养老、商业养老、互助养老等业态,进一步增进老年人福祉。从消费场景到情感枢纽,新百老大楼的转型焕新之路,不只为传统零售业转型提供了可借鉴的范本,更为银发经济的发展注入了新的动能。

遗失声明

●宁夏美溪源度假村有限公司(统一社会信用代码:92640100MAD1BNL32K)遗失法人(剡新童)章一枚,声明作废。

●付惠荣于2025年9月30日遗失身份证。证号:640111197412282741,特此声明。

●马利剑遗失绿地集团银川学府置业有限公司于2022年12月30日开具的学府花都52-1506室购房款发票一张,票号:01836223,金额:246909元;学府花都52-1203室购房款发票一张,票号:01836224,金额:251179元;学府花都52-1204室购房款发票一张,票号:01836225,金额:251179元,特此声明。

●高帅遗失残疾军人证,编号:宁军Y004058,声明作废。

欢迎刊登分类广告

电话:6036433