



دورة إدارة المراكز التجارية والمولات: مزيج المستأجرين والتأجير وحركة الزوار



دورة إدارة المراكز التجارية والمولات: مزيج المستأجرين والتأجير وحركة الزوار

مقدمة:

دورة إدارة المراكز التجارية والمولات، بمحاورها في مزيج المستأجرين والتأجير وحركة الزوار، دورة مدتها 5 أيام لفرق إدارة المراكز والتأجير والتسويق والتشغيل، تنتهي بخطة لتحسين مزيج المستأجرين والدخل لمركز تجاري في حالة دراسية. تفقد المراكز التجارية جزءاً من دخلها حين يضعف المستأجرون الرئيسيون، وتبقى الوحدات شاغرة بسبب سوء التجاور، ولا يدقق الإيجار المرتبط بالمبيعات، وتبقى المساحات المشتركة بلا عائد، ولا تصل بيانات حركة الزوار إلى قرارات التأجير. يتولى المرشحون التأجير أو التسويق أو التشغيل في مركز قائم، ويعملون على دراسات حالة مبنية على كشوف الإيجارات ومبيعات المستأجرين وعدادات الزوار. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في إدارة المراكز التجارية.

أهداف الدورة:

- تصنيف المركز التجاري حسب نمطه ومنطقة الجذب وتموضعه، وبناء خط أساس لكشف الإيجارات والشواغر ومبيعات المستأجرين
- تصميم مزيج المستأجرين بتوزيع المستأجرين الرئيسيين وتجميع الفئات وتقسيم المناطق بما يوجه حركة المتسوقين ويطيل مدة البقاء
- هيكله عقود إيجار التجزئة بالجمع بين الإيجار الأساسي وعتبات الإيجار المرتبط بالمبيعات ورسوم الخدمات ورسوم التسويق، وإدارة مسار التأجير من قائمة العلامات المستهدفة حتى افتتاح المتجر
- إدارة العلاقة مع المستأجرين عبر تقارير المبيعات وتدقيق الإيجار المرتبط بالمبيعات ومتابعة المتأخرات، وتخطيط تسويق المول وفعالياته وبرامج ولاء المتسوقين
- تحليل حركة الزوار ومدة البقاء وكثافة مبيعات المستأجرين ونسبة تكلفة الإشغال، وتنمية دخل المساحات المشتركة من الأكشاك والمتاجر المؤقتة ومواقع الإعلانات ومواقف السيارات
- إعداد خطة تحسين مزيج المستأجرين والدخل لمركز تجاري دراسي تضم قائمة دخل المول وجسر صافي الدخل التشغيلي NOI وإجراءات أوقات الذروة والتشغيل وخيارات إعادة الترميم

الفئة المستهدفة:

- المديرون المسؤولون عن دخل المركز التجاري ونسبة إشغاله وأدائه التجاري
- فرق التأجير المسؤولة عن تأجير وحدات التجزئة والتفاوض على الشروط الرئيسية وتجديد عقود المستأجرين
- فرق تسويق المول المسؤولة عن الحملات وفعاليات المركز وبرامج الولاء والتواصل مع المتسوقين
- فرق تشغيل المركز المسؤولة عن الأمن والنظافة ومقاولي إدارة المرافق وأوقات الذروة
- فرق التأجير المؤقت وتنمية الإيرادات المسؤولة عن دخل الأكشاك والمتاجر المؤقتة والإعلانات ومواقف السيارات
- فرق إدارة الأصول التجارية المسؤولة عن موازنات المول وصافي الدخل التشغيلي ومقترحات إعادة التموضع

محاور الدورة:

اليوم 1: أنماط عقارات التجزئة وتموضع المركز التجاري وخط الأساس لمنطقة الجذب

- تصنيف أنماط مراكز التسوق حسب المساحة التأجيرية GLA وعدد المستأجرين الرئيسيين
- رسم منطقة الجذب بحلقات مدة القيادة والمراكز المنافسة
- صياغة بيان تموضع المركز التجاري وتحديد شرائح المتسوقين المستهدفة
- خط أساس كشف الإيجارات وجدول الشواغر في المركز
- الهيكل التنظيمي لإدارة المول وأدوار التأجير والتسويق والتشغيل

اليوم 2: استراتيجية مزيج المستأجرين والمستأجرون الرئيسيون وهياكل عقود التجزئة

- مصفوفة مزيج المستأجرين حسب الفئة وشريحة السعر ومساحة الوحدة
- خطة توزيع المستأجرين الرئيسيين والثانويين لتوجيه الحركة وإطالة مدة البقاء
- تقسيم مناطق المطاعم والترفيه وقواعد تجميع الفئات
- الإيجار الأساسي والإيجار المرتبط بالمبيعات مع العتبة الطبيعية والعتبة المتفاوض عليها
- استرداد رسوم الخدمات ورسوم التسويق في عقود إيجار التجزئة

اليوم 3: التأجير والعلاقة مع المستأجرين وتسويق المول في الممارسة العملية

- خطة التأجير بقوائم العلامات المستهدفة والشروط الرئيسية للعرض
- أدلة التجهيز الداخلي وفترات الإعفاء من الإيجار وتسليم المتجر للافتتاح
- تقارير مبيعات المستأجرين وتحديث الإيجار المرتبط بالمبيعات ومتابعة المتأخرات
- تقويم تسويق المول بالحملات الموسمية وفعاليات المركز
- برنامج ولاء المتسوقين ومؤشرات التفاعل عبر القنوات الرقمية

اليوم 4: تحليلات حركة الزوار ودخل المساحات المشتركة والتشغيل وصافي الدخل التشغيلي للمول

- قراءة بيانات عدادات الزوار ومدة البقاء ومعدل التحويل
- فحص نسبة تكلفة التشغيل وكثافة مبيعات المستأجرين
- التأجير المؤقت للأكشاك والمتاجر المؤقتة ومواقع الإعلانات ومواقف السيارات
- خطة أوقات الذروة مع الأمن والنظافة والتنسيق مع مقاولي إدارة المرافق
- قائمة دخل المول وجسر صافي الدخل التشغيلي NOI وتقييم خيارات إعادة التموضع

اليوم 5: دراسة حالة: خطة تحسين مزيج المستأجرين والدخل لمركز تجاري

- تشخيص كشف الإيجارات وحركة الزوار ومبيعات المستأجرين في مركز الحالة
- الدفاع عن مقترح مزيج المستأجرين المعدل واستراتيجية المستأجرين الرئيسيين
- تقدير الزيادة في دخل المساحات المشتركة والتأجير المؤقت
- إجراءات التسويق والتشغيل للمناطق ضعيفة الأداء التجاري
- استكمال خطة تحسين مزيج المستأجرين والدخل ومراجعتها بين المشاركين

المهارات التي ستكتسبها:

- تخطيط مزيج المستأجرين
- استراتيجية توزيع المستأجرين الرئيسيين
- هيكله الإيجار المرتبط بالمبيعات
- تحليل حركة الزوار ومدة البقاء
- تقييم تكلفة التشغيل
- تنمية إيرادات التأجير المؤقت
- تخطيط تشغيل أوقات الذروة
- تقدير صافي الدخل التشغيلي للمول

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم مدير الأصول أو مالك المركز خطة لتحسين مزيج المستأجرين والدخل لمركز تجاري دراسي، تضم أهداف إعادة المزج وتقديرات الدخل وجسر صافي الدخل التشغيلي
- تحديد الوحدات التي يعاد مزجها أو نقلها أو تأجيرها، ومتى تمنح شروط الإيجار المرتبط بالمبيعات أو تخفيض الإيجار، بالاستناد إلى مبيعات المستأجرين وتكلفة التشغيل
- تجنب فقد الدخل الناتج عن إيجار مرتبط بالمبيعات غير مدقق ومساحات مشتركة معطلة ومستأجرين رئيسيين ضعفاء وأوقات ذروة غير مدارة
- نقل مصفوفات مزيج المستأجرين وتقويمات التسويق ولوحات حركة الزوار وجداول أسعار التأجير المؤقت إلى فرق التأجير والتسويق والتشغيل

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشاركون مدير الأصول أو مالك المركز خطة لتحسين مزيج المستأجرين والدخل تحدد أهداف إعادة المزج وتعديلات توزيع المستأجرين الرئيسيين والمناطق وأولويات التأجير وإجراءات التسويق والتأجير المؤقت وتدابير أوقات الذروة وجسر صافي الدخل التشغيلي. وتعتمد الإدارة عليها في إقرار حملة التأجير التالية وتخصيص موازنة التسويق والاستثمار في المساحات المشتركة، والحكم على حاجة أي جناح إلى إعادة التموضع. وبعد أول موسم تجاري تحت الخطة يراجع الفريق حركة الزوار ومدة البقاء وكثافة المبيعات ونسبة تكلفة التشغيل والشواغر وصافي الدخل التشغيلي مقارنة بالأهداف.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاج المشاركون إلى معرفته قبل دورة إدارة المراكز التجارية والمولات؟

يكفي أن يعمل المشاركون في فريق التأجير أو التسويق أو التشغيل أو إدارة الأصول في مركز تجاري، وأن يقرأ كشف الإيجارات وتقارير الدخل الأساسية. ويساعده إحضار قائمة المستأجرين أو تقرير حركة الزوار أو موازنة حديثة للمول على تطبيق دراسات الحالة على مركزه.

بم تختلف دورة إدارة المراكز التجارية والمولات عن دورة إدارة الأملاك العقارية العامة؟

تركز هذه الدورة على مصادر دخل المركز التجاري: مزيج المستأجرين والمستأجرين الرئيسيين والإيجار المرتبط بالمبيعات وحركة الزوار والتسويق ودخل المساحات المشتركة. أما دورات إدارة الأملاك فتعالج إدارة عقود الإيجار في أنواع متعددة من المباني، ودورات تشغيل المتاجر تعالج إدارة متجر واحد، لذا يرد كلاهما هنا بإيجاز.

لماذا تجمع إدارة المراكز التجارية بين الإيجار الأساسي والإيجار المرتبط بالمبيعات؟

لأن الإيجار الأساسي يحفظ للمالك حداً أدنى من الدخل، بينما يتيح الإيجار المرتبط بالمبيعات مشاركته في مبيعات المستأجر فوق العتبة المحددة. فتتوافق مصالح الطرفين، ويكافأ الاستثمار في حركة الزوار والتسويق، ويحصل المركز على بيانات مبيعات مدققة لقرارات مزيج المستأجرين.

ماذا يعود به المشارك من دورة إدارة المراكز التجارية والمولات؟

يعود المشارك بخطة لتحسين مزيج المستأجرين والدخل لمركز تجاري دراسي، تضم مصفوفة مزيج معدلة ومقترحات لتوزيع المستأجرين الرئيسيين والمناطق وزيادة دخل التأجير المؤقت وإجراءات التسويق وأوقات الذروة وجسر صافي الدخل التشغيلي، قابلة للتكيف مع مركزه.