

商业建筑设计中顾客体验感的营造策略研究

朱扣扣

湖北海业工程咨询设计有限公司五峰分公司

DOI:10.12238/jpm.v6i5.8039

[摘要] 随着商业竞争的加剧，客户体验在商业建筑设计中的创造变得愈发重要。本文旨在探讨在商业建筑设计背景下提升客户体验的有效策略。通过分析商业建筑与客户体验之间的关系，本研究从多个维度对空间布局、环境氛围、功能设施和服务设计进行了详细考察。提出了一系列实用策略，旨在帮助商业建筑更好地满足客户需求，提高客户满意度和忠诚度，从而优化整体竞争力，为可持续业务发展提供有力支持。

[关键词] 商业建筑设计；顾客体验感；营造策略；商业竞争力

Research on customer experience creation strategy in commercial building design

Zhu Koukou

Wufeng Branch of Hubei Haiye Engineering Consulting and Design Co., LTD.

[Abstract] As commercial competition intensifies, the creation of customer experience in commercial building design has become increasingly important. This paper aims to explore effective strategies for enhancing customer experience in the context of commercial building design. By analyzing the relationship between commercial buildings and customer experience, this study conducts a detailed examination of spatial layout, environmental atmosphere, functional facilities, and service design from multiple dimensions. A series of practical strategies are proposed to help commercial buildings better meet customer needs, improve customer satisfaction and loyalty, thereby optimizing overall competitiveness and providing strong support for sustainable business development.

[Key words] commercial building design; customer experience; creation strategy; commercial competitiveness

在当前的商业环境中，消费者对购物等商业活动的需求不仅限于商品交易，而越来越关注消费体验的各个方面。商业建筑是商业活动的主要载体，其设计质量直接影响客户体验。优秀的商业建筑设计能够吸引客户，留住顾客，并促进商业繁荣。因此，探索在商业建筑设计中提升客户体验的策略，对于优化这些结构的质量和经济效益具有重要的实际意义。

1 商业建筑设计与顾客体验的关联性研究

1.1 商业建筑设计与顾客体验影响研究

商业建筑设计融合了多重维度，包括外立面设计、室内布局以及人流导向系统等，这些元素共同塑造着访客的整体体验^[1]。其中，建筑的外立面是初次接触者对商业场所的第一印象，一个设计新颖、美观的外观能有效吸引人们驻足，并激发其探索内部的兴趣。现代风格与艺术感的结合，通过独特的形状与色彩搭配，使某些商业建筑成为城市中的地标性存在，吸引大量游客及消费者前来参观及消费。

建筑设计中的内部空间规划直接关联着用户的体验感受，

精心设计的空间布局能为消费者提供既舒适又高效的购物环境，采用宽敞明亮的中庭设计可以创造出开放而自在的空间感，使顾客感到放松愉悦；明确的功能分区则能够迅速指引顾客定位目标商品区域，显著提升他们的购物效率；而在交通流线设计上，注重流畅性至关重要，旨在减少顾客行走距离与时间，有效避免因空间布局导致的迷路或拥堵现象，确保每一次访问都能获得顺畅无阻的体验。

1.2 商业建筑设计中的顾客体验反馈

顾客的体验和反馈是商业建筑设计持续改进及提升的关键依据，搜集顾客的看法和建议时，设计师就能知道顾客使用商业建筑时所遇的问题与需求，进而有目的地调整建筑设计，若顾客提出有些地方光线昏暗，设计师便可增设照明装置或者改变灯光分布；若顾客感到部分过道太过狭窄，设计师就可加宽过道或者加以改善。

顾客消费行为及其趋势发生的改变给商业建筑设计取向带来深刻影响^[2]，如今，人们更为关注健康生活方式以及可持

续发展，所以商业空间规划一直在做调整。设计师更多地采纳绿色环保理念，塑造生态景观，采用低碳环保材料，改良建筑节能性能等来营造愈加宜人的购物和休闲环境，这些绿色要素既改善了顾客的综合体验，又符合现代社会可持续发展的需求，还是未来商业建筑设计的主要方向之一。

2 基于空间布局的顾客体验营造策略

2.1 合理规划商业空间分区

商业建筑的空间分区需按照商业功能与顾客需求作出合理安排，一般可划分成购物区，餐饮区，娱乐区等。购物区还能继续细分，按商品类别分成服装区，化妆品区，家电区等，这种合理分区可让顾客迅速定位目标区域，提升购物效率。

商业空间分区设计过程中，需全面考量各功能区域的联系及过渡状况，以形成流畅的动线体验，比如在购物区与餐饮区之间安排休闲区，如此一来，顾客购物中途若想小憩片刻较为便捷，而且能很自然地引导至用餐区，从而改善整体体验感。娱乐区同购物区可凭借设置通道，楼梯或者中庭空间达成有效关联，便于顾客在各个区域自由穿行，也要关注视觉与空间层面的协调性，促使各个区域在具备明确功能划分的情况下完成自然过渡，进一步优化空间整体的连贯感与舒适感。

2.2 优化交通流线设计

商业建筑中交通流线的设计需重视简洁，顺畅及安全，要保证顾客在空间里的活动既高效又舒适，合理划分主次通道十分关键，主通道宽度要足够，这样才能满足高峰时期众多人流的通行需求，并且成为引导顾客流向的主要路线，次通道要灵活布局，同主通道有效地衔接起来，从而创建起完善的内部交通网络，改善整体的通达状况。

垂直交通设施中的电梯，自动扶梯的设置非常关键，要把它们设置在容易被看到，靠近的地方，这样顾客就能很快地在不同楼层之间转换，缩减找寻交通工具所花费的时间和精力。合理的布局既能改善空间利用的效率，又能改善顾客整体的感受，加强建筑的功能性和服务质量，所以，在规划交通系统时，既要保证使用方便，又要关注人性化的细节设计，做到功能和体验两方面的改善。

2.3 打造特色空间

塑造特色空间对于优化商业建筑吸引力十分关键，其不但可以加强整体环境的识别度，而且能够激发顾客的兴趣及其停留意愿。比如，可以规划带有主题特色的中庭空间，融入艺术装置，创意景观或者灯光设计，营造出具有视觉冲击力的氛围，进而使之成为顾客拍照打卡的热门区域，按照不同消费群体的需求，设置儿童游乐区，亲子互动空间，休闲阅读角等功能分区，给顾客赋予更为丰富，多元的体验。

特色空间设计需关注与整体建筑风格，空间布局相协调统一，防止风格分裂情况发生，而且，用户体验感在设计时也是

不容轻视的要点。以儿童游乐区设计为例，首先要考量安全因素，使用防滑又柔软的地面材料，还要安装颜色亮丽，充满趣味的娱乐设施，这样就能创建一个既安全又具童真氛围的活动场地，经过精心规划与恰当安排，特色空间可有效改善商业场所的吸引力和人气，进一步优化顾客的忠诚度和满意度。

3 基于环境氛围的顾客体验营造策略研究

3.1 创建舒适的物理环境

物理环境是影响顾客体验的关键因素，包括温度、湿度、通风和照明等方面的综合调控^[3]。舒适宜人的物理环境可以延长顾客在商业空间的停留时间，同时提升他们在购物过程中的愉悦感和放松体验。温度和湿度的控制需要根据季节变化和地区气候特征进行科学调整，以确保室内环境持续舒适。此外，优秀的通风系统是不可或缺的；它不仅确保室内空气流通，还维护新鲜空气质量，从而为顾客创造健康安全的环境。

照明设计在商业建筑中发挥着至关重要的作用，需要根据不同的功能区域进行有目的的照明，以满足客户的视觉需求和心理体验。购物区域适合采用明亮且均匀的照明方式，因为这可以清晰地展示产品并提升顾客的购物效率。相对而言，餐饮或休闲区域可以利用柔和、温暖的光线来营造一种轻松、舒适且富有氛围的环境。通过适当调整物理环境的各个要素，商业建筑能够满足功能需求，同时为客户提供高质量且愉悦的消费体验。

3.2 塑造独特的文化氛围

文化氛围可以被视为商业建筑的灵魂，在购物过程中，消费者能够体验到独特的文化魅力。商业建筑可以融合地方历史文化和区域特征，以创造出具有文化独特性的氛围。一些城市拥有丰富的历史和文化遗产，使得这些地区的商业建筑能够采用反映地方文化特征的传统建筑风格和装饰元素。此外，举办各种文化活动可以增强商业建筑的文化内涵，从而吸引更多顾客。艺术展览和文化讲座等活动积极贡献；然而，这些事件的组织应与商业建筑的定位以及其目标客户群体相一致，以有效提升吸引力和参与率。

3.3 利用景观设计增强体验感

景观设计可给商业建筑带来自然美感与生态韵味，提升顾客体验感，商业建筑内部可营造室内花园，水景之类的景观，顾客购物时便能体会到自然之美，在建筑外部，则可塑造广场，绿地等景观，为顾客创建休闲娱乐之地，景观设计需重视同商业建筑整体风格相融合，也要顾及景观的实用性与维持成本，譬如，室内花园所选植物应适宜室内环境，还要便于养护；广场和绿地设计要想到顾客的使用需求，安置一些休憩设施与游乐设施。

4 基于功能设施的顾客体验营造策略研究

4.1 完善基本功能设施

基础服务配套，如盥洗室、休憩空间与停车区域等的完备与否，对消费者的满意度具有决定性影响。确保卫生间始终保持清洁且配备充足卫生用品如厕纸与洗手液，同时设置舒适休息区并保证良好通风，旨在让顾客在购物后获得舒适的放松体验。停车场规划应周全，包括合理设定停车位数量、科学布局以及明确指示系统，充足的车位能有效满足顾客停车需求，而直观的指引则能迅速引导顾客至空位，以此优化停车流程。

4.2 引入智能化设施

随着科技进步，智能化设备在商业楼宇内得到广泛应用，其中智能导引系统能快速引导消费者定位目标商品，而智能结算平台则显著增强支付流程的便捷性，有效缩短了顾客等待时间^[4]。通过部署智能环境管理系统，能够依据内外部环境动态调整温度、湿度以及照明水平，此举不仅有助于提升能源使用效率，还能创建更加宜人的顾客体验空间。在实施此类智能化解决方案时，必须确保操作简便且安全无虞，以避免对顾客日常活动产生任何干扰或不便。

4.3 提供个性化服务设施

定制化的服务配置旨在精确对接每位消费者的特定期望，以此增强其整体体验，为带小孩的家庭专门设置的母婴空间，内设婴儿床、换尿布台与饮水机等便利设施；为行动不便者提供无障碍设施，包括无障碍通行路径与适配卫生间。根据不同时间段与节日氛围，亦可推出具有特色的辅助服务，如夏季提供免费冷饮与遮阳伞，冬季则供应保暖毯子与热饮等。在部署个性化服务时，应注重细微之处，全面考量顾客的具体需求，确保提供细致入微且贴心的服务。

5 基于服务设计的顾客体验营造策略

5.1 提升员工服务质量

员工是商业建筑服务的直接提供者，其服务质量会直接影响顾客的体验感，商业建筑的管理者需巩固对员工的培训，提升员工的专业素养和服务意识，员工应以热情、周到的态度服务顾客，及时回答顾客的疑问，并帮助顾客解决问题，应创建全面的员工考核制度，促使员工改善服务质量，对于表现优秀的员工可给予奖励，而对于服务质量未达标准的员工则要实施培训和指导。

5.2 优化服务流程

改善服务流程对于优化经营效率和顾客满意度十分关键，商业建筑要系统梳理并分析当前流程，找出瓶颈与不足之处，再制定针对性的改进方案，可以简化购物结账步骤，推行线上线下结合的多元支付手段，以此加快结账速度，缩短排队历时。创建完备的顾客反馈体系，利于随时收集顾客在实际服务体验中的看法和建议，进而不断调整并改善流程，持续改进既能加

强服务效率，又能增进顾客的便利感和好感度。

5.3 开展会员服务和营销活动

会员服务对于优化顾客忠诚度和消费频次较为关键^[5]，商业建筑若形成起完备的会员体系，给予会员专属权益，积分累加，专属折扣，优先体验等服务，便可加强客户黏性。设置积分机制后，顾客会在消费时积攒积分，并用以兑换商品或者服务，这能唤起他们继续消费的想法，要定时筹备各种营销活动，节庆促销，新品推荐，会员日专属优惠等，以吸引顾客注意并加强其参与度，活动方案的设计务必紧扣目标客群的兴趣及需求，具有针对性和吸引力，如此才可达成精准营销的目的，将会员服务和多种活动协同开展，既能改善顾客的满意度，又有益于商业空间的长远发展以及品牌形象的营造。

6 结论与展望

商业建筑设计中顾客体验感的营造属于系统工程，关乎空间布局，环境氛围，功能设施及服务设计等诸多方面，采用恰当规划商业空间分区，改良交通流线设计，营造舒适物理环境，利用智能化设施，改善员工服务品质等策略，可有效加强顾客体验感，巩固商业建筑的吸引力与竞争力。

社会不断发展，消费者需求持续改变，这使得商业建筑设计里顾客体验感的营造遭遇新难点，也迎来新机会。将来，商业建筑设计会越发重视绿色环保，智能化和个性化，从而迎合消费者对健康，便捷又独特体验的需求，虚拟现实，加强现实等技术一直在发展，大概会在商业建筑设计里被广泛性采用，给顾客创造出愈发沉浸其中之感，设计师和商业建筑经营者务必一直留意行业的发展动向，自发探寻新的设计思路与办法，以此优化商业建筑的质量并改善顾客的体验感。

[参考文献]

- [1]周帅帆.现代商业建筑的外观设计策略探讨[J].居舍, 2019, (13): 99.
- [2]姜庆峰.浅谈商业建筑设计发展[J].门窗, 2015, (04): 158+161.
- [3]赵冬雪.购物中心内部购物交通组织设计研究[D].哈尔滨工业大学, 2018.
- [4]张欧阳.商业建筑弱电与智能化设施的设计与实施[J].智能建筑与智慧城市, 2022, (04): 160-162.
- [5]张凯.零售业会员嬗变记[J].知识经济, 2019, (29): 54-57.

作者简介：朱扣扣，出生年月：1985年08月，女，民族：汉，籍贯：湖北枝江学历：本科，职称：工程师，研究方向：建筑设计。