



27. April 2023, St. Gallen

# Research Workshop «Kundeninspiration im Omni-Channel Retail»

**Angefragte Referenten: Mafalda Silva (Country Interior Design Leader, IKEA Schweiz), Andreas Thommel (Director Retail Operations & Development, Breuninger)**

**Akademische Referenten: Prof. Dr. Thomas Rudolph, Prof. Dr. Marc Linzmajer (beide Universität St.Gallen)**

Das Hauptaugenmerk vieler Omni-Channel Händler liegt auf der nachhaltigen Befriedigung von Kundenbedürfnissen und wird anhand von Zufriedenheitsbefragungen bemessen. Unsere zehnjährige Forschung zur Kundeninspiration belegt eindrücklich, dass Kundeninspiration für Omni-Channel Händler einen deutlich höheren Stellenwert als Kundenzufriedenheit haben sollte. Inspirierte Kunden kaufen nicht nur mehr, sie kaufen auch mehr unterschiedliche Produkte, und dies zu höheren Preisen. Deshalb fokussieren sich erfolgreiche Omni-Channel Händler auf das Wecken neuer Bedürfnisse und die Erweiterung des Horizonts ihrer KundInnen, als lediglich auf das Befriedigen von Kundenbedürfnissen.

In diesem Workshop präsentieren wir exklusiv vor der Publikation die Studienergebnisse unserer Langzeitstudie, in welcher wir seit 2012 systematisch die Kundeninspiration im Schweizer Detailhandel erheben. Der Workshop wird ergänzt um Best Practice Beispiele von IKEA, einem der inspirativsten Unternehmen der Schweiz, und Breuninger, einem Omni-Channel Warenhaus in Deutschland, dem es gelingt, Kunden über unterschiedlichste Kanäle zu inspirieren.

In diesem Workshop beantworten wir die oben genannten Fragen und behandeln u.a. folgende Themen:

1. Status Quo der Kundeninspiration im Schweizer Detailhandel und im Omni-Channel Handel;
2. Relevanz von Kundeninspiration entlang stationärer und digitaler Kontaktpunkte in der Customer Journey;
3. Retail Aktivitäten von Omni-Channel Händler, welche eine hohe Kundeninspiration auslösen.

Der Workshop richtet sich an Marketingverantwortliche von Omni-Channel Händler, an Marketing-Agenturen und andere Marketing affine Handelsmanager:Innen.

## Datum

Donnerstag, 27. April 2023, 08:30 – 16:30 Uhr

## Sprache

Dieser Research Workshop wird auf Deutsch gehalten.

## Veranstaltungsort

SQUARE an der Universität St. Gallen (Gebäude I I), Guisanstrasse 20, 9010 St. Gallen, Schweiz, Telefon: +41 71 224 76 39, E-Mail: [intendanz@unisg.ch](mailto:intendanz@unisg.ch), <https://www.hsg-square.ch/de/>

## Anmeldung

Die Anmeldung ist ab sofort möglich per Mail an [handelsmanagement@unisg.ch](mailto:handelsmanagement@unisg.ch).