

Non-Food Discount: Quo Vadis?



Akademischer Referent: Prof. Dr. Thomas Rudolph (*Direktor, Universität St. Gallen*)

Externer Referent: Terry von Bibra (*Former Alibaba*)

Discounter gewinnen europaweit, und zunehmend auch in der Schweiz, weiter an Bedeutung. Während Lebensmittel-, Mode- und Elektronikhändler den Wettbewerbsdruck bereits deutlich spüren, ist die langfristige Entwicklung im Non-Food-Discount weiterhin offen. Handelt es sich um eine konjunkturgetriebene Verschiebung oder um den Beginn einer strukturellen Neuausrichtung des Handels?

Unser Workshop untersucht die zukünftige Entwicklung des Non-Food-Discountsektors sowie die daraus resultierenden Implikationen für etablierte Händler in der Schweiz. Im Mittelpunkt stehen Veränderungen im Konsumentenverhalten, neue Anforderungen an Sortimente, Herausforderungen entlang der Lieferketten sowie die Auswirkungen der Digitalisierung und des Markteintritts internationaler Anbieter, insbesondere dynamisch skalierender asiatischer Akteure.

In diesem Workshop beantworten wir unter anderem folgende Fragen:

- ✓ Welche Faktoren treiben das Wachstum der Discounter und wie entwickelt es sich bis 2030?
- ✓ Wie verändern sich Kundenerwartungen in Bezug auf Preis, Qualität und Convenience?
- ✓ Welche Geschäftsmodell-Anpassungen benötigen traditionelle Händler zur Sicherung ihrer Wettbewerbsfähigkeit?
- ✓ Welche Rolle spielen künftig Marktplätze, Künstliche Intelligenz und neue Beschaffungsmodelle?

Die Teilnehmenden erhalten eine fundierte, forschungsbasierte Perspektive auf die Zukunft des Discount Retailings sowie auf jene strategischen Handlungsfelder, die Händler bereits heute in den Blick nehmen sollten.

Datum: Dienstag, 10. März 2026, 8:30 Uhr – 16:30 Uhr

Sprache: Dieser Research Workshop wird in deutscher und englischer Sprache abgehalten.

Veranstaltungsort: Weiterbildungszentrum Holzweid (WBZ), Holzstrasse 15, 9010 St. Gallen, Schweiz.

Anmeldung: Per E-Mail an handelsmanagement@unisg.ch

Personalization, Cross-Selling and Social Commerce as Drivers of Incremental Sales in the Omnichannel Era



Academic Speakers: Prof. Dr. Thomas Rudolph (*Director Institute of Retail Management, University of St. Gallen*);
Dr. Matthias Eggenschwiler (*Postdoc Institute of Retail Management, University of St. Gallen*)

Guest Speakers: Janie Bisset (*CEO and CSO, IKEA Switzerland*) - *inquired*;
Holger Blecker (*CEO, Breuninger*) - *inquired*

The retail industry is increasingly facing challenges. Revenues are stagnating, profit margins are shrinking, consumer sentiment remains subdued, and competition from global players is intensifying. In this environment, identifying new sources of incremental sales is more critical than ever.

This workshop explores how retailers can leverage personalization, cross-selling, up-selling, and social commerce to drive growth in an increasingly complex omnichannel landscape. Drawing on both practice-oriented insights and cutting-edge academic research, we will show how retailers can activate new revenue streams across touchpoints. We will present the latest results from our long-term study on omnichannel management conducted in Switzerland, Germany, and Austria. Key Questions we answer and discuss in this workshop are:

- ✓ How can personalization, cross-selling, up-selling, and social commerce increase customer value and basket size in practice?
- ✓ Which strategies are most effective in strengthening customer relationships across multiple channels?
- ✓ What can we learn from leading retailers already applying these tactics successfully?
- ✓ How do omnichannel customers in Switzerland, Germany, and Austria behave?
- ✓ What do customers in Switzerland, Germany, and Austria expect from omnichannel retailers?

Participants will leave the workshop with actionable answers to these questions and a clearer view of how to better monetize existing customer relationships while staying competitive in the rapidly evolving retail landscape.

Date: Tuesday, 12 May 2026, 9:30 AM – 4:30 PM

Language: This research workshop will be conducted in English.

Venue: Radisson Blu, Flughafen Zürich, Rondellstrasse, 8058 Zürich, Schweiz.

Registration: By email to handelsmanagement@unisg.ch

Operational Excellence in Retailing



Academic Speaker: Prof. Dr. Thomas Rudolph (*Director IRM-HSG, University of St. Gallen*)

Guest Speakers: Sven Joller (Director of Operations @Lidl Schweiz) – inquired;
Pastora Maria Cobos Aldana (Head of Operations @ZARA Germany)
- inquired

Operational Excellence is becoming a decisive competitive factor in modern retailing. With rising cost pressures, labor shortages, and increasing customer expectations, retailers must redesign their in-store operations to be faster, more efficient, and more consistent. New technologies, such as digital in-store communication, automated stock processes, and AI-supported workflows, offer the chance to reduce manual effort, and free employees to focus on customers. At the same time, strong leadership and clear routines are essential to ensure consistent execution.

This workshop gives a practical overview of how retailers can re-think, and -design key in-store processes to improve efficiency and performance. We examine how communication and advertising can be digitized, which logistics activities (like replenishment, stock checks, or waste management) can be supported or automated with AI, and how store teams can be organized and trained for stronger day-to-day execution.

Key questions addressed in the workshop:

- ✓ How can in-store processes be simplified and standardized?
- ✓ Which logistics steps benefit most from automation or AI support?
- ✓ How can digital communication reduce workload and improve execution?
- ✓ How should store teams be led and trained for consistent performance?
- ✓ Which routines and KPIs strengthen operational discipline?

Participants will leave with a clear understanding of high-impact levers in store operations and practical steps to improve efficiency, execution, and team performance across their store network.

Date: Tuesday, June 30, 2026, 9:30 AM – 4:30 PM

Language: This research workshop will be conducted in English.

Address: Weiterbildungszentrum Holzweid (WBZ), Holzstrasse 15, 9010 St. Gallen, Schweiz.

Sign-Up: Mail to handelsmanagement@unisg.ch

GenAI in Retail – Impacts on Consumer Behavior and Customer Inspiration



Academic Speaker: Prof. Dr. Thomas Rudolph (*Director, University of St. Gallen*)

Guest Speakers: Gerald Schönbucher (*CEO, Kaufland E-Commerce*) – *inquired*;
Dr. Felix Kreyer (*Chief Customer Officer, Breuninger*) – *inquired*

ChatGPT, NotebookLM, Claude and others generate text, analyze data, and develop concepts as if it were the most natural thing in the world. What sounded like science fiction only a few years ago is already shaping our daily lives and is rapidly transforming the retail sector as well. But where do we truly stand today? Which applications are already in use, which are still emerging beneath the surface, and how are these technologies reshaping the behavior of our customers?

In our workshop, we take a look behind the scenes. We illustrate where GenAI is already transforming the retail sector, where untapped potential still exists, and how these new capabilities are shifting consumer behavior. The workshop also offers exclusive insights into our new IRM-HSG study “**Customer Inspiration in Swiss Retail 2026**”, which highlights current trends and findings on inspiring shopping experiences in the age of GenAI.

Key questions addressed in the workshop:

- ✓ Where does the retail sector truly stand today in terms of Generative AI?
- ✓ Which applications are already a reality, and which are emerging next?
- ✓ How does GenAI influence customer purchasing behavior?
- ✓ How can retailers leverage GenAI to create value?
- ✓ Opportunities and risks: What potential and challenges does GenAI present for retail?
- ✓ Which future scenarios are likely for brands and retailers in the DACH region?

The workshop is designed for executives, marketing professionals, and anyone seeking a deeper understanding of the challenges and opportunities of GenAI in the retail sector.

Date: Tuesday, September 15, 2026, 09:30 AM – 4:30 PM

Language: This research workshop will be conducted in English.

Address: Weiterbildungszentrum Holzweid (WBZ), Holzstrasse 15, 9010 St. Gallen, Schweiz.

Sign-Up: Mail to handelsmanagement@unisg.ch

Mitarbeitende im Handel erfolgreich rekrutieren, führen und entwickeln



Akademischer Referent: Prof. Dr. Thomas Rudolph (*Direktor, Universität St. Gallen*)

Externe Referenten: Rageth Clavadetscher (*Geschäftsführer, Glattzentrum*);
Johannes Siferlinger (*Head of Retail DACH, Rituals*)

Der Arbeitsmarkt im Handel im DACH-Raum befindet sich derzeit in einer Phase der Veränderung. Der Fachkräftemangel, Kostendruck, veränderte Erwartungen der jüngeren Generationen sowie die zunehmende Flexibilisierung der Arbeit stellen Handelsunternehmen vor grosse Herausforderungen. Gleichzeitig eröffnen neue Technologien und innovative Führungsansätze Chancen, um Mitarbeitende langfristig zu gewinnen, zu motivieren und zu inspirieren.

In diesem Workshop beleuchten wir Strategien und Best Practices, mit denen Handelsunternehmen in einem umkämpften Arbeitsmarkt erfolgreich Fachkräfte rekrutieren, sie motivieren sowie durch gezielte Massnahmen weiterentwickeln und binden können. Dabei gehen wir unter anderem auf folgende Fragen ein:

- ✓ Wie gelingt es Handelsunternehmen trotz Fachkräftemangel die richtigen Talente zu gewinnen und sie für sich zu begeistern?
- ✓ Was erwarten die jüngeren Generationen von ihrer Arbeit und wie können Handelsunternehmen darauf reagieren?
- ✓ Wie kann Führung heute gleichzeitig Motivation, Leistung und Bindung der Mitarbeitenden stärken?
- ✓ Wie können Talente im Handel gezielt gefördert werden, damit sie sich weiterentwickeln und dem Unternehmen treu bleiben?

Der Workshop richtet sich an Führungskräfte, HR-Verantwortliche sowie an alle, die ein vertieftes Verständnis für erfolgreiche Mitarbeitergewinnung, -führung und -entwicklung im heutigen komplexen Handelsumfeld gewinnen möchten.

Datum: Donnerstag, 15. Oktober 2026, 09:30 Uhr – 16:30 Uhr

Sprache: Dieser Research Workshop wird in deutscher Sprache abgehalten; Gastreferate können auch auf Englisch abgehalten werden.

Veranstaltungsort: Radisson Blu, Flughafen Zürich, Rondellstrasse, 8058 Zürich, Schweiz.

Anmeldung: Per E-Mail an handelsmanagement@unisg.ch

Study Tour zur Zukunft der Logistik: Automatisierung und KI im Einsatz bei Brack.ch



Akademischer Referent: Prof. Dr. Thomas Rudolph (Direktor, Universität St. Gallen)

Externe Referenten: Thomas Gasser (COO, Brack.ch) – angefragt;
Johannes Cramer (Leiter Logistik-Services, Schweizer Post) – angefragt;
Henrik Elm (COO, IKEA) - angefragt

Die Logistik ist das Rückgrat des modernen Handels. Kurze Lieferzeiten, flexible Prozesse und höchste Effizienz bestimmen zunehmend die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen im E-Commerce und im stationären Handel. Gleichzeitig steigen die Erwartungen der Kundschaft, während Kosten- und Wettbewerbsdruck wachsen. Mit innovativen Lösungen setzt Brack.ch in der Schweiz neue Standards für logistische Exzellenz.

Im Rahmen dieser Study Tour erhalten die Teilnehmenden einen exklusiven Einblick in die hochmodernen Logistikprozesse von Brack.ch im Logistikzentrum in Willisau. Sie erfahren aus erster Hand, wie Brack.ch Automatisierung und Digitalisierung nutzt, um eine hochgradig effiziente und zugleich flexible Supply Chain zu betreiben. In unserem Workshop werden wir gemeinsam mit Logistikexperten unter anderem folgende Fragen adressieren:

- ✓ Wie gelingt es Brack.ch ein so effizientes Logistiksystem zu betreiben?
- ✓ Welche Rolle spielt künstliche Intelligenz in der modernen Logistik?
- ✓ Welche Herausforderungen in der Logistik entstehen durch steigende Kundenerwartungen?
- ✓ Wie können Unternehmen Effizienz und Flexibilität in der Logistik gleichzeitig sicherstellen?
- ✓ Welche Trends prägen die Zukunft der Logistik?

Erleben Sie, wie Logistik-Exzellenz in der Praxis aussieht. Tauschen Sie sich mit Expertinnen, Experten und Führungskräften über aktuelle Entwicklungen in der Logistik aus und entdecken Sie ein Best Practice Beispiel, das in der Schweiz neue Massstäbe setzt.

Datum: Donnerstag, 12. November 2026, 09:30 Uhr – 16:00 Uhr

Sprache: Dieser Research Workshop wird in deutscher und englischer Sprache abgehalten.

Veranstaltungsort: Brack.Alltron Logistik, Rossgassmoos 10, 6131 Willisau, Schweiz.

Anmeldung: Per E-Mail an handelsmanagement@unisg.ch