

28. Mai 2024, Zürich

Research Workshop «Omnichannel-Management und Mixed Reality: Wie erfahren Konsumenten mehr Erlebnis?»

Akademische Referenten: Prof. Dr. Thomas Rudolph (Universität St.Gallen)

Angefragte Referenten: Dr. Felix Kreyer (CCO, Breuninger), Dr. Florian Bischoff (CDO, Decathlon Deutschland), Nils Hornbach (Vorstand, Hornbach), Philipp Andrée (CCO, Douglas)

Die wirtschaftlich schwierigen Zeiten fordern das Omnichannel-Management dazu auf, durch mehr Customer Experience und Kundeninspiration den Durchschnittsumsatz zu steigern. Das Kundenerlebnis muss überzeugender werden. Es gilt, Erlebniswelten auf allen Ebenen abzubilden, sowohl digital als auch in den Stores, um relevante Zielgruppen besser abzuholen. So agieren nicht nur die Beratungsteams vor Ort wie Influencer, sondern das gesamte Team testet aus, wie Einkaufserlebnisse kanalübergreifend begeistern können, zum Beispiel als Live-Event im Store, das mit Instagram und TikTok zusammenspielt, oder über Aktivitäten im Metaverse. Omnichannel-Management soll helfen, Produkte in der digitalen Welt erlebbarer zu machen. Ziel muss es sein, digitale und stationäre Räume so zu kombinieren, dass Kunden ein besseres Erlebnis verspüren.

Vor diesem Hintergrund konzentrieren wir uns in diesem Workshop auf das so wichtige Marketingziel der Kundeninspiration. Sie lernen, wie es durch Mixed Reality und andere Ansätze besser gelingen kann, Kunden zu inspirieren. Das soll Ihnen helfen, Mehrwert erlebbar zu machen, Cross-Selling Aktivitäten erfolgreicher umzusetzen und Innovationen überzeugender anzupreisen.

Die Themen des Research Workshops umfassen:

1. Aktuelle Trends im Einkaufsverhalten und deren Implikationen für das Omnichannel-Management
2. AR, XR und Mixed Reality für ein besseres Omnichannel-Management
3. Best Practice Integration von Online- und physischen Kanälen
4. Potenzielle Kanalkonflikte und Schwierigkeiten bei der Kanalintegration

Datum

Dienstag, 28. Mai 2024, 08:30 – 16:30 Uhr

Sprache

Dieser Research Workshop wird auf Deutsch gehalten.

Veranstaltungsort

Radisson Blu, Flughafen Zürich, Rondellstrasse, 8058 Zürich, Schweiz,

Telefon: +41 44 800 40 40, E-Mail: info.zurich@radissonblu.com, www.radissonhotels.com

Anmeldung

Die Anmeldung ist ab sofort möglich per Mail an handelsmanagement@unisg.ch

Änderungen ohne Vorankündigung vorbehalten. Die Teilnehmer erhalten die Unterlagen unmittelbar vor dem Workshop.