



Pressemitteilung

SPERRFRIST: 10.09.2019, 15.30 Uhr

Handelsverband Nord e. V.
Hamburg • Schleswig-Holstein
Mecklenburg-Vorpommern

Fotos zur Veranstaltung erhalten Sie von uns
am 10.09.2019 ab ca. 14.00 Uhr!

10.09.2019

Customer Journey – Dem Kunden auf der Spur

Tag des Norddeutschen Handels 2019 in den Media Docks in Lübeck

„Die Customer Journey beschreibt die Reise des Kunden vom ersten Kontaktpunkt bis zur Kundenbindung. In den vergangenen Jahren hat sie stark an Bedeutung gewonnen. Kunden wünschen sich eine immer stärker auf ihre Bedürfnisse ausgerichtete Handelswelt. Beim Einkaufen nutzen sie eine Vielzahl an Kanälen, ob online oder offline. Der Handel steht vor der Aufgabe, den Kunden eine besondere Customer Experience zu bieten und an allen Kontaktpunkten der Kundenreise zu überzeugen.“ Wie kann das gelingen? Diese Frage stellte heute **Andreas Bartmann, Präsident des Handelsverbandes Nord** beim diesjährigen **Tag des Norddeutschen Handels** in den Media Docks zu Lübeck den rund 200 Vertretern aus der Wirtschaft, der Politik und der Verwaltung.

Die Hamburger Agentur Scholz & Friends zeigte eingangs auf, wie und wo Unternehmen ihre Kunden erreichen und abholen können. Im Anschluss daran stellte **Dr. David Bosshart, CEO des Schweizer Gottlieb Duttweiler Instituts** die unangenehme Frage, „Was bleibt morgen noch vom traditionellen Handel übrig?“, und zeigte zukünftige Veränderungen. Er gab aber auch Antworten darauf, wie Unternehmen den Trends von morgen begegnen können.

Stefan Kruse, Geschäftsführer Junker + Kruse Stadtforschung und Planung, veranschaulichte die sich ändernden Anforderungen an Einkaufslagen und Handelsimmobilien. Mit „Zurück in die Zukunft – Der Handel lebt!“ überschrieb er seinen Beitrag.

Daniel Füchtenschnieder, Geschäftsführer bonprix Retail GmbH stellte den Teilnehmern das neue Store-Konzept des Unternehmens vor, welches seit einigen Monaten und mit viel Medienaufmerksamkeit in der Hamburger Mönckeberg Straße an den Start ging.

Wolf Jochen Schulte-Hillen, Gründer und CEO SHSelection WJ Schulte-Hillen Retail Real Estate Consultant nahm die Zuhörer mit auf eine Weltreise durch erfolgreiche Einzelhandelskonzepte.

Höhepunkt der Veranstaltung war die **Verleihung des Preises des Norddeutschen Handels 2019** an das Lübecker Unternehmen **Parfümerie Schuhback!**

V.i.S.d.P.: Dierk Böckenholt, Hauptgeschäftsführer Handelsverband Nord