



CITY NIGHT 2018

Einkaufserlebnis trifft Digitalisierung

Begrüssung



Josef Williner
Präsident City Vereinigung Luzern

Programm: Teil 1

Zeit	Thema	Referent/in
18:00 Uhr	Begrüssung	Josef Williner Präsident City Vereinigung Luzern
18:05 Uhr	Begrüssung & kurzer Einblick Hotel Schweizerhof Luzern	Clemens Hunziker Direktor, Hotel Schweizerhof Luzern
18:15 Uhr	Einkaufserlebnis – die Zukunft des Detailhandels	Josef Williner Präsident City Vereinigung Luzern
18:30 Uhr	Cloud Computing – das Büro in der Wolke	René Wettstein Senior Business Developer, Swisscom
18:55 Uhr	Cyber Risk – die dunkle Seite des Internets	Marcello Bellini IT Security Manager, Basler Versicherungen



«Begrüssung & kurzer Einblick Hotel Schweizerhof Luzern»

Clemens Hunziker
Direktor, Hotel Schweizerhof Luzern





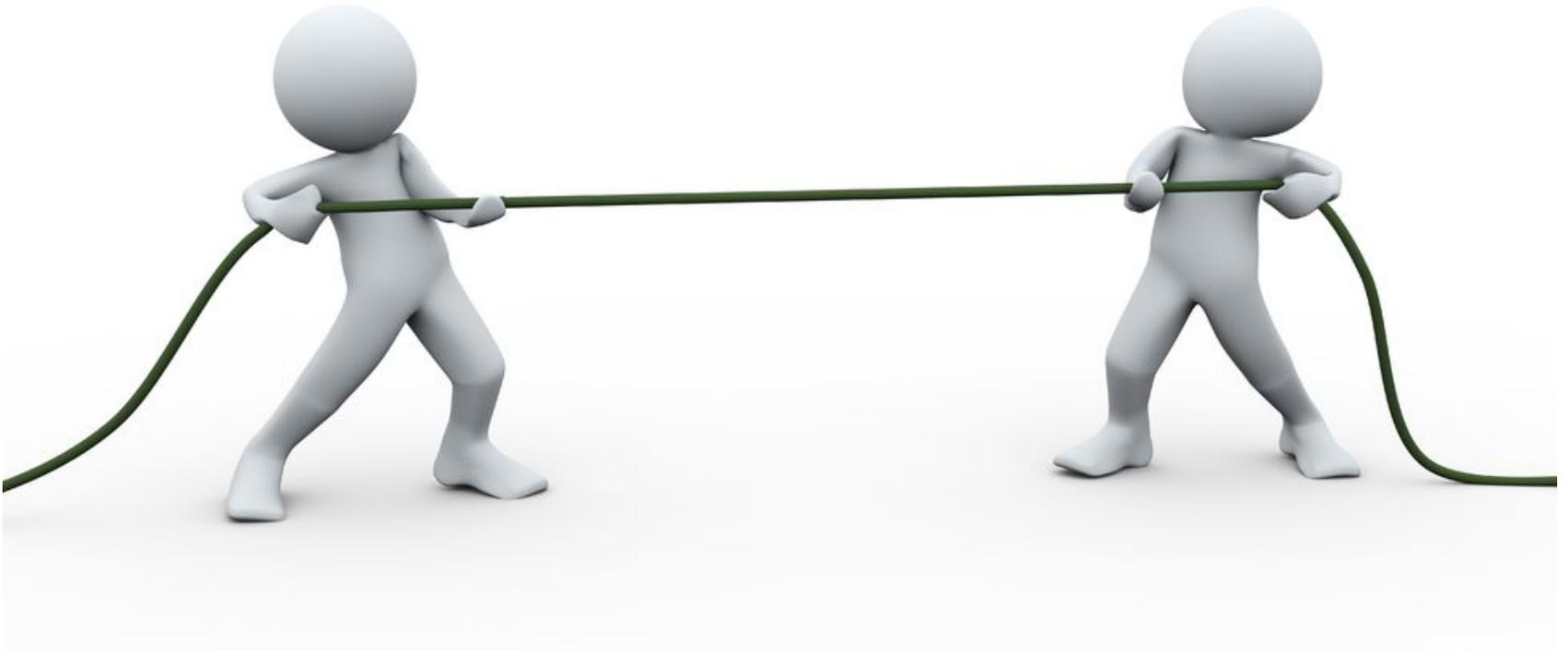
«Einkaufserlebnis – die Zukunft des Detailhandels»

Josef Williner
Präsident, City Vereinigung Luzern

Ausgangslage

- Die Digitalisierung prägt den Schweizer Detailhandel und das Kaufverhalten
- Wir stehen im Spannungsfeld zwischen Online- und Offline- Handel
- Immer mehr werden digitale Technologien im Offline-Bereich eingesetzt
- Die Online-Affinität nimmt von Generation zu Generation zu

Stationärer Handel trifft Digitalisierung



Technik - wohin das Auge reicht!

- Die Kombination Online- und Offline-Handel wird sich noch mehr verstärken (Internet-Terminals, Tablet-Computer etc. vor Ort)
 - Digitale Lösungen unterstützen immer mehr den stationären Handel (Mobile Payment, Self-Checkout etc.)
 - Das Internet begleitet und unterstützt den Konsumenten im gesamten Kaufentscheidungsprozess
 - Der Fokus nicht nur auf die eigene Website setzen, sondern auch auf den Auftritt in den sozialen Medien
- **Der stationäre Detailhandel hat eine Zukunft und die Geschäfte sind und bleiben unverzichtbar**

Erfolgsfaktoren

- Persönliche, individuelle und kompetente Beratung
- Reibungsloser Einkauf - einfach, effizient und individuell
- Flexibilität & Anpassung an die individuellen Kundenbedürfnisse
- Attraktives Sortiment
- Differenzierung
- Einbezug der Technologien
- Standort und Ladenöffnungszeiten
- Website / Webauftritt
- **Einkaufserlebnis schaffen**



Bilder: House of Swisscom Basel

Mittwoch, 26. September 2018

Fazit – der Mensch steht im Zentrum!

- Entscheidend ist was im Geschäft passiert
- Überraschen und wertschätzen Sie ihre Kunden
- Differenzieren Sie sich mit einem einzigartigen und begeisternden Service
- Der Faktor Mensch hat eine immer grösser werdende Bedeutung und steht im Zentrum
- Die Mitarbeitenden sind das wichtigste Bindeglied zum Kunden
- Für den Kunden soll der Mitarbeitende das Erlebnis sein
- Differenzieren Sie sich nicht nur durch Mehrwert sondern durch MEHRMENSCH

Der Mensch steht im Vordergrund.

Der beste Weg zu materiellen Werten führt über die menschlichen Werte.



«Cloud Computing – das Büro in der Wolke»

René Wettstein
Senior Business Developer, Swisscom



«Cyber Risk – die dunkle Seite des Internets»

Marcello Bellini
IT Security Manager, Basler Versicherungen

Programm: Teil 2

Zeit	Thema	Unterhaltung
19:15 Uhr	Apéro riche - Vorspeise	
19:35 Uhr	Witzig, interaktiv & euphorisch zugleich	Theatersport Improphil
20:00 Uhr	Apéro riche - Hauptgang	
20:40 Uhr	Charismatisch & stimmungsgewaltig – Blues-Rock vom Feinsten	Estella Benedetti & Band
21:10 Uhr	Schlussrede Dessert & Networking	
22:00 Uhr	Ende der Veranstaltung	

A photograph of two men sitting on a stage. The man on the left is wearing a red long-sleeved shirt and glasses. The man on the right is wearing a blue long-sleeved shirt and glasses. They are both looking upwards and to the right. The background is a dark red curtain. A white, distressed-style stamp with the word "IMPROPHIL" is overlaid across the center of the image.

IMPROPHIL



ESTELLA BENEDETTI BAND

estellabenedetti.ch

Unsere nächsten Events

KMU Zmorge

Datum: Dienstag, 23. Oktober 2018

Zeit: 7.30 – 9.00 Uhr

Ort: Hotel des Balances

Weihnachts-Event für Gross und Klein

Datum: Samstag, 8. Dezember 2018 (Eröffnungstag)

Zeit: 14.00 – 18.30 Uhr

Ort: St. Peterkapelle (Kapellplatz)

Herzlichen Dank an unsere Partner

