

Re-Start Retail

Kundenbedürfnisse heute und morgen

Dr. Martina Kühne

Miteinander im Detailhandel

29.09.2021

«Kunden denken nicht in Kanälen. Sie haben Bedürfnisse.»

Dr. Darius Zumstein, ZHAW



Welche Bedürfnisse?



Bedürfnispyramide (nach Maslow)

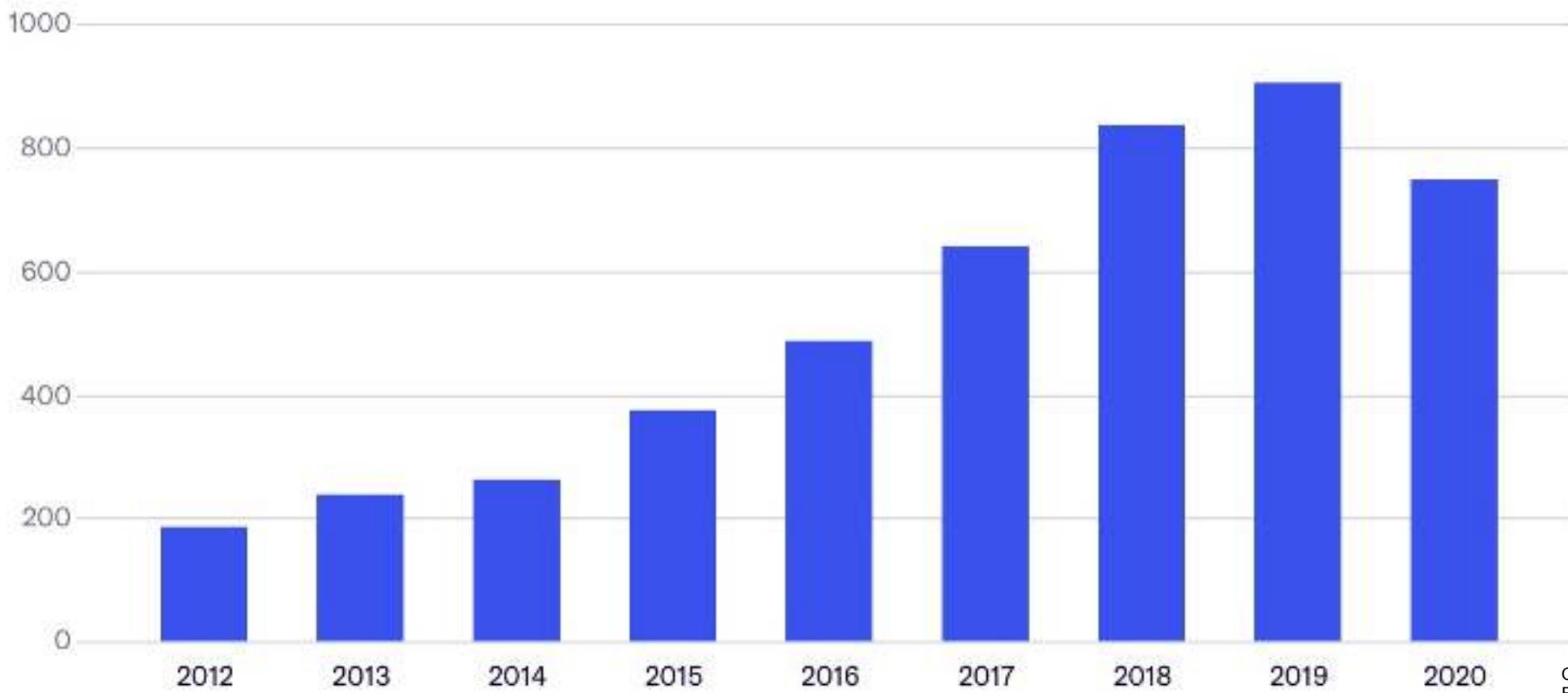


Bedürfnisse und ihre Befriedigung während der Pandemie



Reduzierter Bedarf an Bekleidung trifft auch Zalando

Geschätzte Umsätze von Zalando in der Schweiz, in Mio. Fr.



Quelle:
Eidgenössische Zollverwaltung, Credit Suisse

Wenn Homeoffice zu Ende ist, aber die Gewohnheit bleibt!



Was bleibt? Was verändert sich?



Ein Blick in Schweizer Städte – Zürich



Arbeitnehmer und
Touristinnen fehlen

Frequenz bleibt ein
Fragezeichen

Quelle:
SRF / Luca Fuchs

Ein Blick in Schweizer Städte – Basel



Nachholbedarf ist
spürbar

Wer etwas *braucht*,
findet es bequem im
Internet

Wer etwas *will*, stöbert
gerne im Laden

Quelle:
SRF / Luca Fuchs

Ein Blick in Schweizer Städte – Luzern



Retail braucht
Gastronomie

Retail funktioniert Hand
in Hand mit anderen
Nutzungen

Quelle:
SRF / Lars Gotsch

Und Zug?



Gemeinsam statt einsam



«Gemeinsam genutzte Infrastruktur schaffen
mehr Kapazitäten für den Einzelnen.»

Nadine Reichmuth, Tribeka

Vom Unort zum Ort



FREITAG FLAGSHIP STORE ZÜRICH 2006

«Der Handel muss als Kulturgut begriffen werden.»

Filippo Twerenbolt, Freitag

FREITAG FLAGSHIP STORE ZÜRICH 2021



Atmosphäre(n) spürbar machen



«Damit eine Stadt für Kunden attraktiv wird, müssen unterschiedliche Orte spezifische Qualitäten aufweisen.»

Olivier Rambert, Le Flon

Miteinander im Detailhandel

Dr. Martina Kühne

Future Stuff
Weststrasse 62
8003 Zürich

www.kuehnewicki.com
kuehne@kuehnewicki.com

kühne wicki
Future Stuff