

# 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)

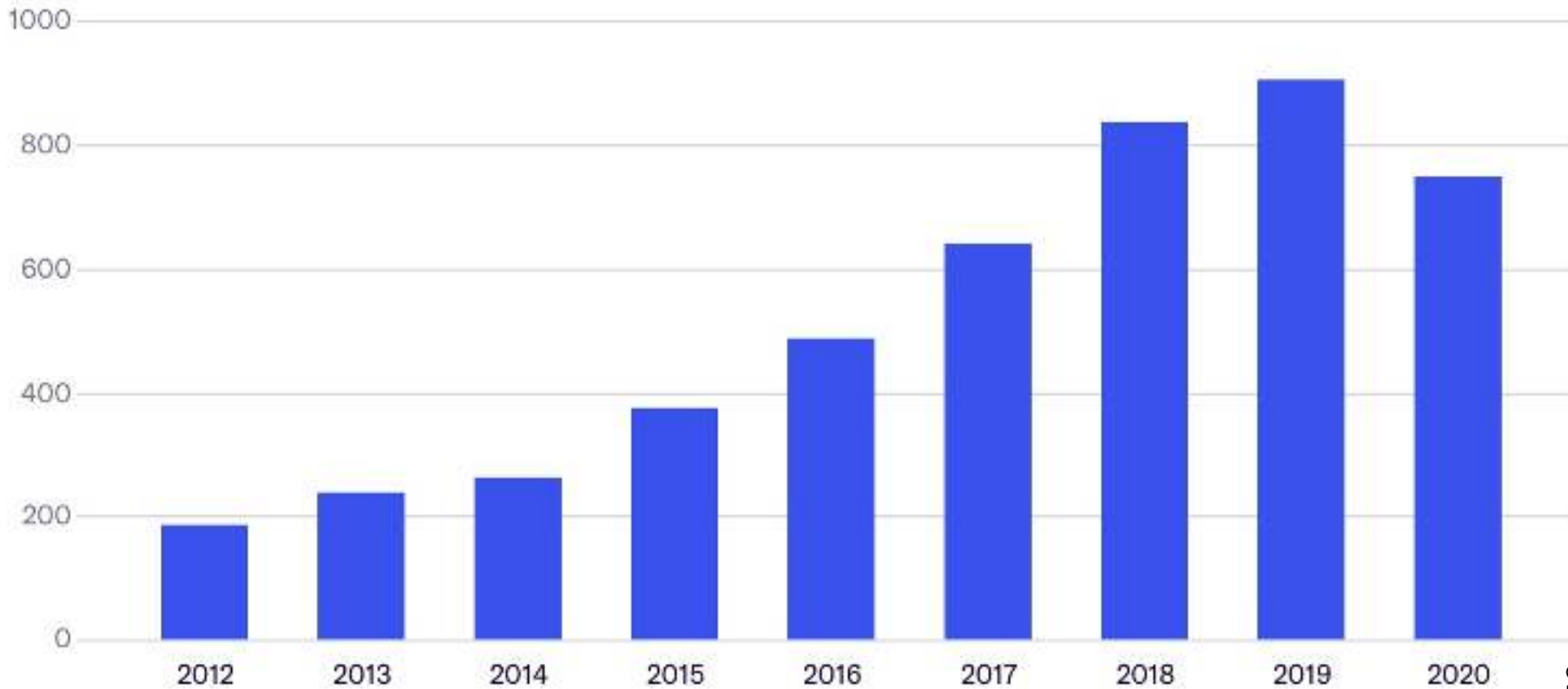


# Bedürfnisse und ihre Befriedigung während der Pandemie



## 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



«Der Handel muss als Kulturgut begriffen werden.»

Filippo Twerenbolt, Freitag



## 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](http://www.kuehnewicki.com)  
[kuehne@kuehnewicki.com](mailto:kuehne@kuehnewicki.com)

kühne wicki  
Future Stuff