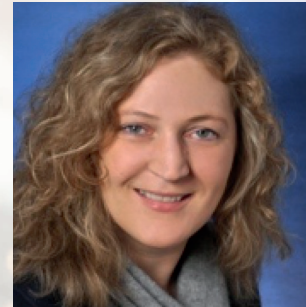


EINLADUNG ZUM MARKETING-CAFÉ IN MANNHEIM²

Customer Journey im Wandel –
Die Digitalisierung als Chance für den
stationären Handel?

STADTMARKETINGMANNHEIM²



JUTTA KÖNNING

Diplom Betriebswirtin Jutta Könning ist Customer Relations Manager im IKEA Einrichtungshaus Mannheim. Sie hat in Münster studiert und startete 1993 als Abteilungsleiterin Sales ihre Karriere bei IKEA. Mobilität ist Frau Könning außerordentlich wichtig, um auf der Berufsreise „Altbewährtes“ neu zu erleben und das erworbene Fachwissen weiterzugeben. Besonders die Arbeit im Store Shanghai/ China hat gezeigt wie wichtig es ist, den Kunden auf seiner Customer Journey sowohl analog als auch digital zu begleiten und in den Focus seiner Erwartungen zu stellen. Seit 2001 arbeitet Frau Könning als Customer Relations Manager. Frau Könning ist zudem als Lehrbeauftragte an der Dualen Hochschule Karlsruhe tätig und lehrt dort Marketing in Verbindung zu den Trends der Digitalisierung. Eine immer wiederkehrende Frage ist: Welche Chancen und Barrieren ergeben sich für den Handel? Wie bleibt ein Unternehmen in diesem Wandel als stationärer Retailer erfolgreich?

CUSTOMER JOURNEY IM WANDEL – DIE DIGITALISIERUNG ALS CHANCE FÜR DEN STATIONÄREN HANDEL?

Die Trends der Digitalisierung stellen eine große Herausforderung für unseren stationären Handel dar. Als Retailer müssen wir über alle Touchpoints eine klare, eindeutige und transparente Kommunikation gewährleisten. Dazu gehört ein Blick auf die traditionellen 4 P's als Marketing-Mix, um zu verstehen, dass der Kunde auf seiner Einkaufsreise vielen Reizen ausgesetzt ist. Das Thema „Die Customer Journey im Wandel“ soll dazu anregen, einen kritischen Blick auf seine Entwicklungsreise als Retailer zu wagen und im Austausch mit anderen Experten neue Anreize kennen zu lernen. Das Arbeiten mit einer Customer Journey als Tool kann dazu beitragen die Veränderungen in eigene Geschäftsfunktionen zu reflektieren, um den Kunden ein positive Einkaufserlebnis zu vermitteln. Frau Könning wird bei den verschiedenen Kontaktpunkten zum Kunden Ideen zur Verfügung stellen, aber auch auf die Risiken der Digitalisierung im Retail Geschäft aufzeigen. Die anschließende Diskussionsplattform dient dazu, den Austausch mit Experten aus der Branche zu verstärken.

Termin: Montag, 25.03.2019

Ort: Coq au Vin | O4, 10 | 68161 Mannheim

Ablauf: 17.45 Uhr Get together

18.00 Uhr Vortrag und Diskussion

Die Teilnahme ist kostenlos. Um eine Anmeldung wird bis spätestens 21. März aufgrund der begrenzten räumlichen Kapazitäten gebeten.

www.bit.ly/marketingcafe-anmeldung