

## Program Retail Summitu 2019 otevírá témata budoucnosti

*Retail Summit 2019, který se uskuteční v Praze 4. – 6. 2. 2019, se věnuje jak „věčným“ otázkám úspěšného obchodování, tak řadě nových témat, která se na našem trhu stávají aktuálními právě nyní a budou utvářet budoucí podobu trhu. Jde například o prosazení principů udržitelnosti, rozvoj nové mega-kategorie smart home, využívání digitálních technologií nejen v internetovém obchodě, ale i v kamenných prodejnách či posun e-Commerce od spíše taktických přístupů ke skutečně strategickému řízení.*

Jubilejní 25. ročník Retail Summitu, největší odborné a společenské události našeho obchodního trhu je **věnován tématu zákaznického zážitku**. Do diskuse o tom, jak se posunout od negativních či neutrálních zkušeností ke skutečně pozitivnímu zážitku, se zapojí 130 špičkových osobností. [Program Retail Summitu 2019](#) se samozřejmě nemůže vyhnout „věčným“ tématům úspěšného obchodování, která jsou a navždy budou aktuální – zejména pak vztahům s klíčovými partnery retailerů jako jsou zákazníci, dodavatelé, spolupracovníci a vláda. V hlavním programu Summitu a ve 13 paralelních odborných sekcích však letos najdeme rekordní počet vystoupení, věnovaných novým tématům, nabývajícím na významu právě nyní.

Jednou z velkých otázek, kterou bude Retail Summit 2019 řešit, je **udržitelnost**. V tuto chvíli je již zjevné, že nejde jen o módní výstřelek ekologických hipsterů, ale o trend, na který je třeba se podívat detailněji a diskutovat jej v souvislostech. O přínosech tohoto postoje na Retail Summitu 2019 promluví zástupci řady firem, mimo jiné Ahold Delhaize, L'Oréal, METRO Cash & Carry, IKEA, The Brambles Company či Tierra Verde.

Program letošního Summitu rovněž otevře systematickou diskusi o nové mega-kategorii, o **smart home**. Zboží a služby sloužící vytvoření a provozu nového typu domova, odpovídajícího digitálnímu věku, patří mezi nejzajímavější položky z příhrádky „rozvojové příležitosti“. O tom, jak tuto šanci uchopit, promluví zástupci významných výrobců, retaileři i dodavatelé služeb – konkrétně E.ON Energie, IKEA, Jablotron, Mall Group či Insight Home.

Retail Summit se po celou svoji historii intenzivně věnuje novým technologiím, podporujícím vyšší efektivnost obchodního provozu a lepší obsluhu zákazníků. Letošní program je v tomto směru doslova nabitý. Jde zejména o programové bloky, věnované uplatnění technologií pro tvorbu kvalitativně lepšího zákaznického zážitku a pro efektivní logistiku. Program zahrnuje i detailní diskusi o tom, jak naplno využít digitální nástroje v kamenných prodejnách a jak organizovat celkovou digitální transformaci obchodních firem. Je potěšitelné, že zazní řada konkrétních příkladů úspěšné implementace technologií, které představí firmy jako Alza, COOP, Feedo, Footshop, Hervis, Lidl, Makro, Shell, Sportisimo či Teta Drogerie.

V neposlední řadě přináší Retail Summit programové bloky, které se zaměří na otázky **strategie e-Commerce**. Na rozdíl od řady specializovaných konferencí, věnovaných spíše technickým detailům, jsou v programu akcentována zásadní témata, jako je konzistentní komunikace se zákazníky v omnichannel prostředí nebo přechod od zaměření na pouhou uživatelskou zkušenost (UX) ke skutečně ucelenému zákaznickému zážitku (CX). Ten se často vytváří zcela mimo vlastní e-shop, zejména při dodávce zboží a při poprodejním servisu, což vyvolává potřebu rozšíření klíčových kompetencí internetových hráčů. Se svými zkušenostmi vystoupí jak přední reprezentanti e-Commerce (Alza, Amazon, Feedo, Kytary.cz, Pilulka.cz, Seznam či rohlík.cz), tak renomovaní experti (viz například Acomware, GfK či Shopsy).

## Základní fakta o Retail Summitu 2019

Tuto významnou odbornou a společenskou událost připravují Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR, Vysoká škola ekonomická v Praze a společnost Blue Events. Podpořilo ji řada partnerů, největší podporu poskytly společnosti Kofola, Mastercard, Plzeňský Prazdroj, SAP/Mibcon a TCC. Úplný přehled partnerů je [ZDE](#).

Podrobný program a online registrace jsou [na webu výročního Retail Summitu](#). Zvýhodněné ceny jsou k dispozici při společné registraci firemního týmu a/nebo pro členy SOCR ČR.

Kontakt: [Barbora Krásná](#), Blue Events



The banner features a dark blue background. On the left, there is a logo consisting of a sphere with a blue and orange gradient, with the text 'RETAIL SUMMIT 2019' and '25 YEARS of INSPIRATION & INFORMATION' below it. The website 'www.retail21.cz' is at the bottom left. The main title 'CUSTOMER EXPERIENCE' is in large white letters at the top right, with the subtitle 'Od zkušenosti k zážitku' in orange below it. A row of four circular icons follows: a sad face, a neutral face, a happy face, and a red heart. At the bottom right, the dates '4. – 6. 2. 2019' and the location 'Clarion Congress Hotel Prague' are displayed in orange and white.