City Magazine

Publication date : 25/11/2026 Page : 12
Tirage : 77000 Audience : 220000











ÉVÉNEMENT / EVENT

L'humain au cœur du commerce de demain

Humans at the heart of the retail of tomorrow

FR Comment faire évoluer le commerce tout en préservant la relation humaine? Cette question était au cœur de la conférence *Le futur du commerce*, organisée le 14 octobre 2026 autour du thème «Retail Is People» par la Luxembourg Confederation, en collaboration avec le ministère de l'Économie, la Chambre de commerce et la Ville de Luxembourg. Face à la digitalisation, à l'intelligence artificielle et aux nouvelles attentes des consommateurs, les intervenants ont exploré les moyens de concilier innovation, compétitivité et proximité.

Lydie Polfer, bourgmestre de la capitale, a souligné l'importance des commerces pour la vie en ville et rappelé que l'expertise des commerçants et la dimension humaine restent indispensables.

Carlo Thelen, directeur général de la Chambre de commerce, a évoqué les défis du secteur, de la hausse des coûts aux difficultés de recrutement, ainsi que les possibilités offertes par les outils numériques. L'expert de l'expérience client Ken Hughes s'est, lui, inspiré de Taylor Swift pour démontrer comment le sentiment d'appartenance peut créer un lien avec une communauté. Les conférenciers présents représentaient de grands noms du retail: Cactus, Shopping Center Cloche d'Or, Losch, Three52 et Jerónimo Martins. La journée s'est terminée par un échange avec Maurice Bauer, premier échevin de la Ville de Luxembourg.

EN How can we drive the evolution of retail whilst preserving human connection? This question was at the heart of the *Future of Retail* conference, held on 14 October 2026, centred on the theme 'Retail Is People', organised by the Luxembourg Confederation in collaboration with the Ministry of the Economy, the Chamber of Commerce, and the City of Luxembourg. Faced with digitalisation, artificial intelligence, and new consumer expectations, the speakers explored ways to balance innovation, competitiveness and community engagement.

Lydie Polfer, mayor of Luxembourg City, highlighted the importance of shops to city life and stressed that retailers' expertise and the human touch remain essential.

Managing director of the Chamber of Commerce Carlo Thelen discussed the sector's challenges – from rising costs to recruitment difficulties – as well as the opportunities offered by digital tools. Customer experience expert Ken Hughes, meanwhile, drew inspiration from Taylor Swift to demonstrate how a sense of belonging can forge connection with a community. The speakers present represented some of the big names in retail: Cactus, Cloche d'Or Shopping Centre, Losch, Three52, and Jerónimo Martins. The day ended with a discussion involving Maurice Bauer, deputy mayor of Luxembourg City.

PHOTOS : LUXEMBOURG CONFEDERATION

L'utilisation de cet article n'est autorisée que pour un usage personnel ou interne. Toute reproduction ou diffusion est interdite.