



13ª Edición

# RETAIL FORUM

IFEMA, Madrid  
27 de Marzo de 2025

## UNLOCKING NEXT-GEN RETAIL

Aprovechando la IA para:

Impulsar el crecimiento del Retail  
Mejorar su eficiencia operativa  
Obtener ventaja competitiva

Madrid, 27 de Marzo de 2025

## UNLOCKING NEXT-GEN RETAIL

Este año, Retail Forum 2025 se presenta como una experiencia única para los profesionales del sector. En la zona de conferencias, podrás acceder a **tres salas paralelas de contenido especializado**, diseñadas para abordar las temáticas más relevantes del retail. Como gran novedad, estrenamos la sala "**Retail Líderes**", un espacio exclusivo donde se presentarán los casos de éxito más destacados y las estrategias más innovadoras del retail.

Además, encontrarás **cuatro focus groups prácticos** centrados en los desafíos y oportunidades clave del sector: **Women Leadership, Retail Alimentario, Retail Workforce 2.0: New Skills for New Challenges** y **Climate-Conscious Retail: Sustainability as a Business Model**.

Una cita imprescindible para aprender, inspirarte y participar en la construcción del futuro del retail.

### Integrando la GenAI en los procesos de compra, CX y operaciones

- Aplicaciones y **casos** de uso
- **Impacto económico** de su integración
- **Retos** para marcas y minoristas

### Retail's evolution in the age of AI: Cambios que vienen

- Prioridades estratégicas del roadmap
- Tendencias del nuevo consumidor omnicanal
  - **Integración de canales** online y offline
  - **Experiencias** de compra fluidas
  - **Hipersonalización /Hiperautomatización**
  - The Pre-Loved Revolution
  - Evolución hacia **Click&Collect 2.0, same day delivery**
- Protagonismo de las nuevas tecnologías que transforman el retail:
  - **IA, Analítica Avanzada, Data, Realidad Virtual ...**

## Sesiones en paralelo - Sala Roja

### **Sesión:** GENERATIVE CUSTOMER EXPERIENCE: AI GETS PERSONAL *Integrando la tecnología en los procesos de CX, Compra y Operaciones*

*La Inteligencia Artificial (IA) se está convirtiendo en el motor de la personalización en el retail. Para 2025, se espera que el 80% de las interacciones de ventas estén mediadas por IA. Nuevas aplicaciones de la inteligencia artificial para potenciar la satisfacción, mejorar la atención al cliente y crear experiencias memorables*

#### **PANEL DE EXPERTOS**

**Innovación en cada paso del recorrido del cliente: Cambios en el comportamiento del nuevo consumidor y tecnologías avanzadas para el Futuro del Retail**

- Innovación Tecnológica en la Experiencia del Cliente (CX)
- Estrategias para Mejorar la (CX) a través de la Omnicanalidad y Comercio Unificado.
- Cómo las tecnologías avanzadas como IA y Big Data están transformando la CX.
- Cuál es el papel de estas tecnologías en el análisis del comportamiento del cliente y la hiperpersonalización.

#### Moderador

Sergio Lafuente

**CEO. COMERZZIA**

#### **INTERVENCION / FACE TO FACE**

**Revolucionando la Experiencia de Cliente con GenAI: Personalización y automatización**

- Claves para el uso de la IA a gran escala
- Cómo gestionar la integración de la IA generativa para personalizar la experiencia del cliente sin perder el toque humano en la relación con el consumidor

#### Participante

Alberto Becerra

**Regional Director, Sales - EMEA South. ZENDESK**

## **INDUSTRY VIEW**

**Cómo escoger herramientas y soluciones tecnológicas “con sentido” para aportar valor al CLIENTE: Tecnologías que están transformando el sector para el futuro del retail**

- ¿Cuáles son las tendencias tecnológicas que más nos encontramos en los proyectos actuales?
- ¿Cuáles son sus beneficios, problemas y aporte de valor principal al cliente?
- ¿Cuáles son las principales recomendaciones a la hora de seleccionar las herramientas/soluciones?
- Herramientas tecnológicas avanzadas de análisis predictivo y machine learning ¿pueden anticipar comportamientos, personalizar experiencias y generar lealtad?
- ¿Cómo podemos potenciar la IA Generativa para mejorar la productividad y la performance de los equipos de atención al cliente?
- ¿Cómo puede ayudar la tecnología actualmente a gestionar toda la información del cliente y usarla para transformar la experiencia de compra y la relación con el consumidor?
- ¿Cómo está evolucionando el marketing y el CRM con la IA? ¿están las empresas de retail preparadas para este cambio?
- Estrategias Avanzadas de Social Commerce (SK)
- User generated content: Cómo generar contenido específico para los clientes (SK)

### Participan

Ilian Radoytsov

Chief Commercial Officer. **AURAQUANTIC**

Gema Marín

VP Operations y Country Leader. **FOUNDEVER**

Mar Catalá

Senior Marketing Manager Spain & Italy. **SPLIO**

José Tejero

Country Manager España. **SKEEPERS**



### Sesión especial: WOMEN&LEADERSHIP EN RETAIL *Mujeres que lideran la Innovación y Transformación del Retail*

*Impulsando la revolución del retail con las mujeres que dan forma a nuestra industria*

#### **INSPIRING ROUND TABLE**

##### **Women Leaders: IMPULSANDO EL LIDERAZGO FEMENINO EN EL RETAIL**

El liderazgo femenino es clave para construir un sector retail más inclusivo, innovador y competitivo. En un entorno en constante transformación, es fundamental identificar las barreras y oportunidades que enfrentan las mujeres líderes y fomentar un cambio cultural que permita su pleno desarrollo.

- Cómo potenciar el liderazgo femenino en el retail, habilidades necesarias, el impacto de la diversidad en los equipos y las estrategias para promover un equilibrio de género en posiciones clave.
- Ideas, buenas prácticas y visiones sobre el futuro del liderazgo inclusivo en el sector

Modera

**Representante. ORISHA**

#### **INSPIRING ROUND TABLE**

##### **Mujeres, Innovación y Estrategia Financiera en Retail: Evolución del Rol de la CFO y empoderamiento de la función financiera para impulsar el crecimiento**

- Impacto del Liderazgo Femenino. Directoras financieras que están redefiniendo la estrategia financiera y transformado sus organizaciones en el sector Retail
- Evolución del Rol y Empoderamiento de la Función Financiera: Desde la gestión tradicional hacia un liderazgo estratégico y de innovación
- Competencias emergentes para CFOs en el contexto de la digitalización y la innovación
- Innovación en Métodos de Pago y su rol en liderar la transición hacia métodos de pago innovadores, asegurando una adopción fluida por parte del cliente y del negocio

Modera

Sofía Torre

**Directora Comercial Retail. WORLDPAY**



Participan

Sandra López

CFO. **COCUNAT**

Elisa Delgado

Finance & Operations Director Europe. **YANBAL**

Carolina Mora

Global Chief Financial Officer. **UNOde50**

### Sesiones en paralelo- Sala Amarilla

#### Sesión: **OMNICALIDAD TOTAL** eCOMMERCE, STORE y PAYMENTS en la era IA

*La unificación de canales es una prioridad. La mayoría de los consumidores usa al menos tres canales en cada recorrido de compra. En 2025 la integración perfecta entre canales online y offline es ya una necesidad básica. Los consumidores buscan una experiencia de compra fluida y coherente, independientemente del canal que utilicen*

#### **PANEL DE EXPERTOS**

**Smart Stores: El futuro de la Tienda física. Innovaciones tecnológicas para crear experiencias interactivas y personalizadas. Redefiniendo el punto de venta**

- Cómo las tiendas físicas se convierten en nodos omnicanal: pick-up points, devoluciones y experiencia
- Uso de tecnologías como RFID, sensores IoT y visión artificial para optimizar el recorrido del cliente
- El rol de los probadores inteligentes, etiquetas electrónicas y displays interactivos
- Automatización y robótica en la tienda
- Pagos digitales y comercio sin fricción

*Modera*

**HANSHOW**

#### **PANEL DE EXPERTOS**

**Nuevas tendencias de consumo en tiendas físicas: en la era de la HIPERPERSONALIZACIÓN e HIPERCONECTIVIDAD. La visión estratégica**

- ¿Qué es lo que quiere el consumidor/cliente?: Claves para lograr la adaptación fundamental a los nuevos comportamientos y expectativas del consumidor
- ¿Cómo está evolucionando la experiencia del cliente desde la visión estratégica de la compañía?
- Inversiones digitales y su impacto en la cuenta de resultados: Claves para maximizar el retorno de inversiones digitales en empresas
- La importancia de la PERSONALIZACIÓN y la EXPERIENCIA DE CLIENTE: Cómo la tecnología RFID puede ayudar a las empresas de retail a brindar una experiencia de compra fluida y de alta calidad en todos los canales

- ¿Cómo puede el análisis de datos y la IA ayudar a las empresas de retail a anticipar y satisfacer mejor las expectativas del nuevo consumidor?

Modera

Jacinto Vázquez

Director de Retail Services. **SEIDOR**

Participan

Pablo López Carmona

CEO & Co-founder. **SILBON**

Jacobo Ariza Suárez

CEO. **RENATTA&GO**

Café & Networking

**INDUSTRY VIEW**

**Reimaginando el Retail: Next-Gen Technology, Comercio Unificado, e-commerce & Payments como ejes estratégicos de crecimiento y transformación para el futuro del retail**

- ¿Cuáles son las tendencias tecnológicas que más nos encontramos en los proyectos actuales?
- Cuáles son las principales recomendaciones a la hora de seleccionar las herramientas/soluciones
- E-commerce
- Payments

Participan

Gaby Herrera

Senior Account Executive, Large Enterprise. **BIGCOMMERCE**

Agustín García Pérez

Spain Sales Director, Payments Market. **TNS**

Representante. **FUJITSU**

Representante. **BLIP**

## PANEL DE EXPERTOS

### El Futuro del pago en el Punto de Venta: Innovación y Tendencias para enamorar al Cliente

- Los métodos de pago avanzados en retail ¿son la respuesta directa a los cambios en las preferencias y comportamientos del consumidor?
- Con la evolución hacia el comercio unificado, ¿cómo se integrarán los pagos aplazados (BNPL) en las tiendas físicas?
- BNPL está creciendo rápidamente en el comercio electrónico, pero ¿qué desafíos y oportunidades enfrentan los retailers al implementarlo en el punto de venta físico?
- ¿Qué cambios podemos esperar en la dinámica de la experiencia de pago en el punto de venta con la incorporación de nuevas tecnologías y modelos de pago?

#### Modera

Representante. **PEPPER**

#### Participan

Pedro García Fernández

Director General. **TIENDAS BED'S**

Juan Ignacio Martínez

CEO. **AURAL CENTROS AUDITIVOS- WIDEX**

## PANEL DE EXPERTOS

### Estrategias digitales de DRIVE TO STORE desde una perspectiva omnicanal

- ¿Cómo trabajar la publicidad online y el contenido en redes sociales para redirigir el público online a las tiendas físicas?
- Cuál es el papel de la reputación online y cómo puede trabajarse
- ¿Qué iniciativas sirven como escaparate digital para atraer el público online a las tiendas físicas?
- ¿Cómo atraer a las nuevas generaciones a la tienda?

#### Modera

Representante. **SHOPFULLY**

#### Participan

Juan Garrido

Director de Ecommerce. **GAME**

## PANEL DE EXPERTOS

### De la Omnicanalidad a la Experiencia Total: Claves para la Integración Perfecta

- Exploración de las estrategias para una verdadera integración omnicanal y cómo anticiparse a las expectativas de un omnicliente cada vez más exigente
- El futuro de la omnicanalidad y claves para lograr una verdadera integración omnicanal: ¿Qué buscará el cliente?

#### Modera

Roberto López Nieto

Sales Manager for Retail. **TELEFÓNICA**

## Sesiones en paralelo- Sala Azul

### Sesión: FUTURE RETAIL TRENDS & DRIVE THE LATEST RETAIL TECH

*RETAIL STRATEGY & INNOVATION. En el ecosistema retail las estrategias basadas en DATA y IA están redefiniendo cómo las empresas anticipan las necesidades de los consumidores, innovan en sus operaciones y aseguran su competitividad en un mercado OMNÍCANAL.*

#### PANEL DE EXPERTOS

**Del Dato a la Innovación: Estrategias para Potenciar la Toma de Decisiones con Big Data e IA**

- Exploración de casos de éxito en los que el análisis de grandes volúmenes de datos ha sido clave para la innovación y el crecimiento en retail
- Cómo utilizar la analítica avanzada y el Big Data para personalizar experiencias, optimizar precios y anticiparse a las tendencias del mercado
- El Poder de los Datos en la Era de la Personalización Masiva
- Cómo equilibrar el uso ético de los datos con la creación de experiencias hiperpersonalizadas que impulsen la conversión y la lealtad

*Moderador*

Representante. **ORANGE EMPRESAS**

Café & Networking

#### PANEL DE EXPERTOS

**Data & AI-Driven Innovations in Retail: cómo aprovechar al máximo el valor de los datos**

- ¿Cómo utilizan los retailers el dato en su estrategia digital?
- ¿Cómo se está incorporando la IA en el ecosistema de Data de los retailers? ¿Siguen siendo válidos los paradigmas pasados (Big Data, Business Intelligence)?
- ¿De qué manera evolucionan los modelos de negocio tradicionales con el uso de nuevas tecnologías y uso masivo de datos?
- El enemigo nº1 de la IA: la pobre calidad del dato

*Moderador:*

Fernando Gutiérrez-Cabello

Account Executive Retail. **MICROSTRATEGY**

## INDUSTRY VIEW

Retail´s Evolution: El Poder de la tecnología, el Análisis de Datos, Machine learning, automatización y uso de la IA en los procesos

- Exploración de soluciones tecnológicas emergentes y cómo estas están rediseñando los paradigmas tradicionales del comercio minorista
- ¿Cómo pueden utilizarse el Machine Learning y los modelos predictivos para impulsar el crecimiento del negocio?
- ¿Cómo impacta la IA y la automatización inteligente de procesos en la eficiencia operativa?
- Claves para lograr la optimización inteligente de procesos con IA para obtención de valor y crecimiento de negocio a gran escala:

*Participan*

Representante. **CELONIS**

Representante. **INFOR**

Fabio Salvador

Sales Manager Iberia. **PARTOO**

Representante. **BREVO**

## DEMO VISIONARIA

Cómo iniciar tu viaje con la IA generativa en el mundo del retail: Claves para aumentar la productividad de los distintos departamentos, mejorar los resultados y fidelizar a los clientes gracias a los datos y la inteligencia artificial.

La IA será un aliado de los retailers para impulsar las ventas, el crecimiento y la fidelidad de los clientes creando experiencias personalizadas, relevantes y fluidas en todos los canales.

Representante. **SALESFORCE**

## PANEL DE EXPERTOS

Navigating the future retail: Novedades y cambios que vienen, Tendencias de ataques, Risks and security. **NIS2**

*Moderador*

Alberto Pérez

Retail Major Account Executive. **AKAMAI**

## PANEL DE EXPERTOS

### ¡Aquí no se tira nada! Marco legal y fiscal del desperdicio alimentario y la rentabilidad en la gestión de los excedentes

- Reciente aprobación del proyecto de ley de prevención de las pérdidas y el desperdicio alimentario
- Objetivo: Prevenir las pérdidas y el desperdicio alimentario, con un enfoque centrado en la prevención y la concienciación de todos los actores de la cadena alimentaria.
- La nueva norma busca fomentar la utilización eficiente de los alimentos, la recuperación, la reutilización de subproductos, la donación y contribuir de esta manera a satisfacer las necesidades alimentarias de la población más vulnerable.
- Alineados con los ODS de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, que establece en su punto 12.3 la necesidad de reducir a la mitad el desperdicio de alimentos por habitante correspondiente a los niveles de venta al por menor y consumo, así como disminuir las pérdidas a lo largo de las cadenas de producción y suministro para el año 2030.
- Plan de prevención de pérdidas y desperdicio obligatorio para todos los agentes de la cadena alimentaria
- Buenas Prácticas de los distintos actores de la cadena alimentaria

*Modera*

**Representante. PHENIX**

## PANEL DE EXPERTOS

### IA en la Supply Chain: Hacia la Logística del Futuro

- Los desafíos operativos en las cadenas de suministro en la era de la IA
- La IA como prioridad estratégica para las cadenas de suministro:
  - Desde el proveedor hasta el estante: Automatizar la previsión de la demanda y la reposición
  - Optimizar la gestión del espacio y evitar la falta de stock en los estantes
  - Reducir los costos operativos y maximizar la rentabilidad
  - Cómo el Big Data ayuda a los responsables a tomar decisiones con IA
- Qué nos espera para 2025 gracias a la IA

*Modera*

Julián Ruíz

**Responsable España y Portugal. RETANO**

## PANEL DE EXPERTOS

### Revolucionando la Entrega, LOGISTICA en tiempo real: De Click & Collect 2.0 a same day delivery

- Logística Inteligente: La Columna Vertebral de la Omnicanalidad
- Innovaciones logísticas para satisfacer las expectativas de rapidez/inmediatez y conveniencia del cliente omnicanal.
- Evolución hacia click&Collect 2.0, same day delivery
- Gestión de inventarios en tiempo real y la importancia de la logística predictiva.
- Alianzas entre marcas y marketplaces para una logística sin fisuras.
- Automatización en centros de distribución: Robots, drones y vehículos autónomos.

## INTERVENCIÓN/FACE TO FACE

### BNPL (Buy now - pay later (compra ahora-paga después) permite aumentar la cesta media del comercio digital y conocer mejor los hábitos de tu cliente

- Compra ahora, paga después ", es uno de los métodos alternativos de pago con mayor crecimiento. ¿Qué papel juegan en vuestro negocio?
- ¿De qué manera el aplazamiento de pagos o las opciones "compra ahora, paga después" están cambiando la dinámica de la experiencia del cliente l?
- ¿Cómo los pagos están revolucionando la experiencia del cliente?
- ¿Cómo está impulsando el crecimiento del comercio móvil la transformación de los métodos de pago en el punto de venta?

## Sesiones en paralelo- Sala Verde



### Sesión: RETAIL LEADERS TALK

*Experiencias inspiradoras & Best Practices*

*Una nueva sesión con los Líderes inspiradores que están dando forma al futuro del Retail. Contará con 10 casos prácticos interesantes y personajes relevantes del sector que nos compartirán sus experiencias y las claves de su viaje transformacional ofreciendo una guía inspiradora para afrontar los retos del presente y construir el retail del futuro*

**10 conversaciones reveladoras que transformarán tu perspectiva**

#### BEST PRACTICE

Sebastian Rodriguez

**Head of Advertisers. AWIN**

Sara González

**Digital Traffic Acquisition Manager. FNAC**

#### BEST PRACTICE

Leandro Gayango

**Director General. Tier1, partner de Comerzzia**

Café & Networking

#### BEST PRACTICE

**Fidelización y Personalización y su importancia clave en la estrategia de los retailers.**

Ana Luisa Ares

**Media and Customer Engagement Consulting Manager. DUNNHUMBY**

#### BEST PRACTICE

**In-Store Retail Media: conoce el poder de las tiendas físicas con el impacto de las nuevas redes de Retail Media inteligentes**

- El rol de la tienda física: cómo la tienda sigue siendo el punto de referencia para retailers y consumidores. El futuro del retail 2.0 para cambiar el proceso de compra en tienda



Representante. **SCALA**

**BEST PRACTICE**

Gonzalo Torres

**Country Manager Iberia. SHOPIFY**

Dimas Gimeno

**Presidente. WOW CONCEPT**

### Sesiones en paralelo por la TARDE- Sala Roja

#### Sesión: GENERATIVE CUSTOMER EXPERIENCE: AI GETS PERSONAL

##### VIBRANT ROUND TABLE

##### RETAIL WORKFORCE 2.0: NEW SKILLS FOR NEW CHALLENGES

De cara a 2025, la estrategia Workforce 2.0 y la digitalización de los RRHH serán clave para que los retailers puedan mantenerse a la vanguardia, garantizando no solo la eficiencia operativa, sino también un enfoque más personalizado y efectivo en la gestión del TALENTO. El futuro del sector retail dependerá en gran medida de su capacidad para adoptar tecnologías que faciliten la gestión del talento y mejoren la experiencia del empleado.

**Representante. FACTORIAL**

##### INSPIRING ROUND TABLE

##### THE PRE- LOVED REVOLUTION. CLIMATE-CONSCIOUS RETAIL: SUSTAINABILITY AS A BUSINESS MODEL

Los retailers están integrando la sostenibilidad como un pilar estratégico de su modelo de negocio. Este espacio está diseñado para facilitar el intercambio de experiencias y mejores prácticas, identificando algunos ejemplos de retailers que están trabajando para integrar la sostenibilidad de manera rentable y eficiente, asegurando un impacto positivo tanto en el negocio como en el entorno.

- El valor real de la sostenibilidad desde la perspectiva del consumidor: cómo las marcas pueden alinear su mensaje con las expectativas de los consumidores sin caer en el "greenwashing", y la importancia de la transparencia
- **Sostenibilidad y rentabilidad:** Analizaremos la viabilidad de integrar prácticas sostenibles sin comprometer los márgenes de beneficio, y cómo las marcas pueden manejar el equilibrio entre la rentabilidad a corto plazo y la inversión a largo plazo en prácticas responsables
- **Modelos de negocio sostenibles:** exploraremos estrategias como la economía circular, el reciclaje y la **recogida en tienda**, y su impacto en la fidelización, considerando los costos asociados y los beneficios a largo plazo
- **Casos prácticos y lecciones aprendidas** en la implementación de iniciativas sostenibles en la cadena de valor, desde la producción hasta la postventa.
- **2025 ¿marcará un punto de inflexión?**
  - ✓ **Regulación más estricta:** la Directiva CSRD impulsa mayor transparencia y combate el greenwashing
  - ✓ Factores globales y cambios políticos y geopolíticos que podrían frenar el impulso legislativo en sostenibilidad

- ✓ Bonosverdes al alza: mayor interés en instrumentos financieros sostenibles
- ✓ Demanda de talento: ¿se necesita más especialización y talento en ESG para liderar esta transformación?

### FOCUS GROUP

#### Liderando el cambio del RETAIL ALIMENTARIO: INNOVACIÓN Y NUEVOS RETOS DE SUPERMERCADOS Y MARCAS

El retail alimentario está en el centro de una transformación sin precedentes, impulsada por la presión para garantizar precios competitivos, mantener cadenas de suministro eficientes y responder a las crecientes demandas de sostenibilidad y proximidad al cliente. Los supermercados y las marcas de alimentación enfrentan desafíos clave como el cambio en los hábitos de compra, la adaptación a modelos híbridos (offline y online), y la necesidad de ofrecer propuestas de valor innovadoras en un mercado cada vez más exigente.

Este focus group se centrará en:

- La experiencia del cliente en el punto de venta: Rediseñando los espacios físicos para conectar con el consumidor moderno.
- Optimización de la cadena de suministro: Gestión de costes, disponibilidad y logística en tiempos de incertidumbre.
- Transformación digital y fidelización: Integración de nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia operativa y personalizar la relación con el cliente.
- Sostenibilidad y economía circular: ¿Cómo pueden las marcas y supermercados reducir su huella ambiental mientras garantizan la rentabilidad?
- Inteligencia Artificial para optimizar la cadena de suministro, reducir el desperdicio alimentario y mejorar en materia de sostenibilidad.
- La sostenibilidad como eje fundamental para el cumplimiento de la normativa europea

## Sesiones de tarde - Sala Verde



### Sesión: RETAIL LEADERS TALK

*Experiencias inspiradoras & Best Practices*

#### **BEST PRACTICE**

Representante. **CHECKOUT**

#### **BEST PRACTICE**

Representante. **ANALYTICALWAYS**

#### **BEST PRACTICE**

**Primera marca de moda en formar parte de TikTok Shop en España.**

Un nuevo canal de venta en el panorama digital que permite a los usuarios de TikTok comprar los productos de Misako desde la misma plataforma.

Aleix Pi

**Jr Ecommerce Manager. MISAKO**

17.00 Cierre RETAIL FORUM 2025



DIAMOND SPONSOR



PLATINUM SPONSOR





## SPONSORS

### GOLD SPONSOR



### SILVER SPONSOR



### TIENDA DEL FUTURO SPONSOR



nicolisproject



### WHATSAPP SPONSOR



### ASOCIACIÓN COLABORADORA



### MEDIA PARTNER



### MEDIA PARTNER





13ª Edición

# RETAIL FORUM



27 de Marzo de 2025

Centro norte de convecciones, IFEMA  
Madrid



info@retailforum.es  
91 700 48 70