

Global Retail

Global Retail erreichte in einem anspruchsvollen Geschäftsjahr, das aufgrund der Covid-19-Pandemie von weltweiten Ladenschliessungen bestimmt war, einen Umsatz von rund 450 Mio. Schweizer Franken.



Europa Paris, Frankreich

Der Lindt Chocolate Shop in Paris zog Besucher mit zauberhaften saisonalen Fenstergestaltungen in seinen Bann.

Rest der Welt Osaka, Japan

Die Tochtergesellschaft Lindt & Sprüngli Japan eröffnete zu ihrem zehnjährigen Bestehen 11 neue Lindt Chocolate Shops an exklusiven Adressen.



Das Geschäftsjahr 2020 war für das internationale eigene Ladennetz aufgrund der weltweiten Massnahmen zur Eindämmung der Covid-19-Pandemie voller Herausforderungen. Nach einem guten Start zu Jahresbeginn kam es kurz vor dem wichtigen Ostergeschäft zu den ersten temporären Ladenschliessungen. Obwohl es im November erneut zu Schliessungen kam, erholte sich der Umsatz in der zweiten Jahreshälfte deutlich.

Dieser positive Trend wurde durch umfangreiche Schutzkonzepte in den Shops und zahlreiche kreative Shop-Initiativen unterstützt. Die Einführung von Click & Collect Services, neuen Lieferkonzepten, Pop-up-Shops, Kioskkonzepten bis hin zu Concierge-Services in der Weihnachtszeit ermöglichten es Konsumenten, das gewohnt exklusive Einkaufserlebnis zu erfahren.

Auch 2020 ist es gelungen, den Ausbau des Ladennetzes weiter voranzutreiben, wobei der Fokus besonders auf Brasilien und Japan lag. Die Shops erstrahlten im neuen Design, das im Berichtsjahr eingeführt wurde. Die neuen Designelemente bringen eine wärmere Atmosphäre und Emotionalität in die Geschäfte und intensivieren das Markenerlebnis. Zu den Highlights zählte die Eröffnung des mit 500 m² grössten Lindt Shops der Welt im Lindt Home of Chocolate in Kilchberg, Schweiz.

Eine weitere Neuheit war die erfolgreiche Einführung des Lindt Crema-Gelata-Konzepts. Die Premium-Eiscreme aus Lindt-Schokolade bereichert das Produktportfolio um eine neue exklusive Spezialität im Sommer. Auch bewiesen die Shops 2020 erneut, dass es keine bessere Adresse für personalisierte Schokoladengeschenke gibt, um seinen Liebsten eine Botschaft zukommen zu lassen. Sei es mit einem persönlichen Foto auf der Geschenkverpackung oder mit Grusstexten auf den Geschenkbändern.

2020 wurde die übergreifende Omnichannel-Strategie ausgebaut, die von den eigenen Shops, über den E-Commerce, Corporate Gifting bis zu Teleshopping und Abo-Programmen reicht, um Konsumenten ein nahtloses Kundenerlebnis zu bieten. Der Geschäftskunden-Bereich Corporate Gifting erreichte im Geschäftsjahr ebenfalls gute Verkäufe, wobei die Märkte in der Schweiz und in Deutschland die grössten Umsatztreiber waren. Das E-Commerce-Geschäft wuchs stark an, was durch die veränderten Konsumentenbedürfnisse während der Pandemie noch beschleunigt wurde. Diese positive Entwicklung wurde durch die Lancierung neuer E-Shops im Berichtsjahr unterstützt. Die weitere Stärkung des Direct-to-Consumer-Bereichs wird im folgenden Berichtsjahr fortgesetzt.



Europa Kilchberg, Schweiz

Im Lindt Home of Chocolate eröffnete der grösste Lindt Shop der Welt und bietet den Besuchern ein exklusives Produktsortiment mit zahlreichen Möglichkeiten, Geschenke zu personalisieren. Die Maître-Chocolatier-Theke ist für Besucher ein besonderes Highlight: Sie können den Lindt Maîtres Chocolatiers bei der Herstellung feiner Schokoladenkreationen live über die Schulter schauen.

Grösster
Lindt Shop
der Welt



Auch Lindt Markenbotschafter Roger Federer genoss schon persönlich die weltweit grösste Lindor Auswahl in Kilchberg.

Rest der Welt Porto Alegre, Brasilien

Der erste Lindt Chocolate Shop in Porto Alegre bietet Schokoladenfans ein exklusives Ambiente, um einen Kaffee mit einer Lindor Kugel zu geniessen. Im Berichtsjahr entstanden 5 neue Lindt Shops in Premium-Shopping-Malls in ganz Brasilien.

