

5^a Edición



RETAIL UNLOCKED

Hacia un ecosistema *inteligente* y *aumentado*

**RETAIL
FORUM**
BARCELONA



27 de Octubre
Hotel Hilton Barcelona.

5ª edición
27 de Octubre de 2026
Hotel Hilton, Barcelona

RETAIL UNLOCKED

Hacia un ecosistema inteligente y aumentado

IA, datos, automatización avanzada y experiencias conectadas para acelerar la transformación del Retail.

Barcelona, uno de los ecosistemas de innovación comercial más dinámicos de Europa, donde marcas globales, retail urbano y nuevos modelos de consumo convergen en una nueva era impulsada por la inteligencia aplicada al comercio.

Prioridades estratégicas 2026:

- El nuevo consumidor híbrido
- Cambios en los patrones de consumo y canales de compra
- Retail aumentado y connected commerce
- IA aplicada al customer journey
- Del omnichannel al unified commerce
- Cómo equilibrar automatización y experiencia humana
- Strategic Data como ventaja competitiva
- Agentic AI y automatización inteligente
- Social Commerce, Discovery Commerce y Live Shopping
- El nuevo papel de la tienda física en la era digital
- La tienda aumentada y la experiencia conectada

Novedades regulatorias:

- ECGT y las nuevas reglas del Retail europeo
- Nueva Ley de Atención al Cliente

Barcelona, primera Capital Europea del Comercio de Proximidad 2026

Un espacio de encuentro y aprendizaje compartido que pone en **valor la identidad comercial de Cataluña**

PLENARIA

9.30 APERTURA INSTITUCIONAL

Nadia Quevedo

**Comissionada de Promoció Econòmica, Comerç i Restauració. L'AJUNTAMENT
BARCELONA**

9.45 PANEL DE EXPERTOS

Generación Z, IA y el cliente del 'Todo Ahora': ¿Está tu customer journey diseñado para el efecto scroll?

- Hábitos de compra cuando el cliente es Gen Z: Cómo Responder a un Consumidor que exige Autenticidad, Inmediatez y Experiencias Reales
- La Generación Z Manda: Cómo ofrecer una experiencia fluida, coherente y personalizada a un consumidor digital con expectativas elevadas e inmediatez
- Los consumidores ya no siguen un funnel; viven en un loop. La experiencia sustituye al funnel

Modera:

Mar Vieiro

Directora Ejecutiva de Iberia. ORISHA COMMERCE

Participan:

Carlos Pulido

DTC Store Leader Market Opening. ON

Isabel Cervelló

Co-managing director and COO. MIIN KOREAN COSMETICS

10.15 PANEL DE EXPERTOS

Unified Commerce: nuevos canales para llegar al consumidor

- ¿Dónde empieza y termina hoy el ecommerce?
- ¿Qué papel están adquiriendo marketplaces, redes sociales y nuevos canales?
- ¿Cómo está cambiando el customer journey?
- ¿Qué oportunidades abre la compra conversacional y la IA generativa?
- ¿Cómo evitar estar presente en demasiados canales sin rentabilidad?

Modera:

Keila Ferrer

Marketing & Communications Manager. LA SIRENA

Participan:

Rubén Ferrer

Director de Transformación Retail. **MOTOCARD**

Pablo Badia

Director Retail Spain & Portugal. **CALVIN KLEIN**

Lourdes Fuster

Global Head of CRM & Product Marketing. **WALLAPOP**

SALA ROJA

Unified Commerce, AI, CX & Intelligent Payments AREA

10.45 PANEL DE EXPERTOS

La TIENDA aumentada como motor de crecimiento: el nuevo papel de los espacios físicos en la era digital

- ¿Cómo está cambiando el rol de la tienda física dentro del nuevo ecosistema retail?
- ¿Qué esperan hoy los consumidores de la experiencia en tienda?
- ¿Cómo pueden tecnologías como IA, RFID o analítica avanzada mejorar la experiencia y la eficiencia operativa?
- ¿Cómo convertir la tienda en un espacio de experiencia, relación y fidelización?
- ¿Qué modelos de tienda serán relevantes en los próximos años?

Moderar:

Jacinto Vázquez

Retail Director. **SEIDOR**

Participan:

Claudette Picatoste

Retail Operations Team Lead. **RITUALS COSMETICS**

Pablo Douglas

Project Manager. **MUSGRAVE**

11.15 CAFÉ & NETWORKING



11.45 PANEL DE EXPERTOS

Claves de gestión y rentabilidad del ECOMMERCE en la era de la IA: decisiones que impactan directamente en conversión, experiencia de cliente y márgenes

- ¿Cómo están evolucionando las expectativas del cliente online y cómo impactan en la gestión diaria del ecommerce?
- ¿Qué decisiones tienen hoy mayor impacto directo en la conversión y en la rentabilidad del canal online?
- ¿Cómo están utilizando los eCommerce Managers la inteligencia artificial para optimizar contenidos, pricing, demanda y operaciones?
- ¿Cómo equilibrar crecimiento del canal, experiencia de cliente y presión sobre márgenes?
- ¿Qué peso tiene hoy la logística (entrega, costes y calidad de servicio) en la decisión de compra?
- ¿Qué decisiones marcarán la competitividad del ecommerce en los próximos tres años?
- ¿Qué decisiones operativas están impactando más en el P&L del canal online?
- ¿Cómo está cambiando el rol del eCommerce Manager con la irrupción de la IA?
- ¿Qué fricciones siguen existiendo entre ecommerce, logística y cliente final?
- ¿Cómo afectan la última milla y las devoluciones a la decisión de compra y a la fidelización?
- ¿Qué aprendizajes están marcando la evolución del canal online?

Modera:

Carlos Pérez

Vice President Sales & Marketing. HARIBO ESPAÑA

Participan:

Pedro Olmos

Director Comercial Noreste. CTT EXPRESS

Mario Fontán

Director de Negocio Online. COLORBABY GROUP (INTEX, Aktive, Colorbaby, MaxHome)

Montse Vilà

Directora de Marketing & eCommerce. BOBOLI

12.15 PANEL DE EXPERTOS

De la complejidad a la eficiencia: predicción, simulación y optimización para un retail más ágil

- Cómo el análisis avanzado de datos permite anticipar la demanda, simular escenarios y optimizar decisiones para ganar agilidad, eficiencia y rentabilidad en retail.
- Qué datos generan hoy más valor para el negocio
- Utilizar datos para simular antes de decidir
- Optimizar inventario, precios y margen
- Del dato a la decisión en tiempo real

Modera:

Jordi Mansanet

IA Retail Solution Director. **VAR GROUP ESPAÑA**

Participan:

Isabel Parada

Head of Data. **PRONOVIAS GROUP**

Ángela Trelles

Responsable de Estrategia y Gestión Comercial. **HIJOS DE LUIS RODRÍGUEZ. masymas supermercados**

Javier Rodríguez

Data Governance Manager. **MAHOU SAN MIGUEL GROUP**

12.45 INDUSTRY VIEW

Beyond the hype: Cómo transformar la tecnología en rentabilidad real ¿qué soluciones están realmente logrando impacto en el negocio y generando valor para el CLIENTE?

- Qué tecnologías están marcando una diferencia tangible en el comercio minorista: IA, Data, Automatización, Maching Learning,...
- ¿Cómo ayudan las nuevas tecnologías a los retailers a entender mejor las expectativas de un cliente cada vez más exigente y digital?
- ¿Cómo garantizar que la automatización no deshumanice la experiencia, sino que libere al empleado para una interacción de mayor valor?
- El descubrimiento, la conversación y la compra pueden ocurrir ahora en el mismo momento. ¿Qué significa esto para los retailers?
- ¿Cómo están transformando la IA y las nuevas tecnologías la experiencia del cliente en retail, y qué papel juegan en la fidelización?

Modera:

Joan García

CIO. **BROWNIE**

Participan:

José Manuel Maseda

Cofundador y director Comercial. **WAPPING**

Ilian Radoytsov

Chief Commercial Officer. **AURAQUANTIC**

Xavier Santa

Head of Pricing and Retail merchandising solutions. **SLIMSTOCK**



13.15 PANEL DE EXPERTOS

Inteligencia aplicada al comercio para pasar del one shot a la recurrencia: Cómo IA, datos y experiencias conectadas están redefiniendo el retail

- ¿Cómo están evolucionando los hábitos de consumo y qué impacto tienen en las estrategias de retailers y marcas?
- ¿Cómo integrar IA, datos y experiencia de cliente dentro de un modelo de comercio unificado?
- Del omnichannel al unified commerce: ¿cómo eliminar fricciones entre canales físicos y digitales?
- ¿Cómo equilibrar automatización, eficiencia y conexión humana con el consumidor?

Moderar:

Anna Maestre

Retail Director. ROSA CLARÁ GROUP

Participan:

Cristina Naval

Assoc Director Transformation Lead Iberia. COCA-COLA EUROPACIFIC PARTNERS

Sergio Martínez

Director de Marketing y Transformación digital. GENERAL OPTICA

Sigrid Zúñiga

Brand Director. DECOWOOD

13.45 PANEL DE EXPERTOS

El cliente rentable: cómo la IA conecta captación, fidelización y margen en una sola decisión

- ¿Quién decide hoy en vuestra empresa en qué cliente invertir: marketing, CRM, ecommerce, pricing o tienda? ¿Y con qué datos?
- Captar clientes nuevos cuesta cada vez más. ¿Qué parte de la inversión en captación medís por la segunda compra y no solo por la primera?
- Fidelización: ¿es un descuento encubierto o una palanca de margen? ¿Cómo distinguís una promoción que genera venta incremental de una que regala margen a quien iba a comprar igual?
- Retail media y monetización del dato: ¿es una oportunidad real para un retailer español o solo para los grandes?
- IA agéntica: ¿qué decisiones sobre el cliente dejaríais que tome o proponga un sistema y cuáles nunca?
- Cierre: si en los próximos 12 meses tuvierais que unificar un solo KPI de cliente en toda la empresa, ¿cuál sería?

Moderar:

Carla Carvajal

GTM EMEA. HILBERT



Participan:

Marinella Anglano

Directora Corporativa de Marketing & Comunicación. **ENRIQUE TOMÁS**

14.15 ALMUERZO & NETWORKING



SALA Azul

RETAIL LEADERS TALK

Conversaciones reveladoras que transformarán tu perspectiva

En esta sesión, retailers, marcas de referencia y partners tecnológicos compartirán casos prácticos de alto impacto que muestran cómo están transformando sus compañías desde dentro y redefiniendo el futuro del retail

Cada ponencia de 20 minutos abordará una experiencia real: decisiones valientes, retos superados, aprendizajes clave y resultados concretos en áreas como inteligencia artificial, retail media, sostenibilidad, supply chain, omnicanalidad o cultura organizativa.

Una oportunidad única para inspirarse con ejemplos tangibles sobre:

- Transformación digital con impacto en resultados
- IA aplicada a operaciones o experiencia de cliente
- Reinención del canal físico con enfoque omnicanal
- Retail Media
- Logística y relocalización inteligente
- Nuevas estrategias de fidelización o personalización

10.50 BEST PRACTICES

La Calidad del Dato: factor clave en la competitividad del retail

La calidad del dato es fundamental para tomar mejores decisiones, optimizar las operaciones y ofrecer una experiencia de compra más personalizada. En un sector cada vez más competitivo, contar con datos fiables, completos y actualizados permite anticiparse a la demanda, mejorar la eficiencia y detectar nuevas oportunidades de negocio.

Pablo Robles

CEO. MERCANZA

11.10 BEST PRACTICES

El equipo como motor del Retail

Cómo está cambiando la gestión de personas en el retail y qué necesitan las compañías para atraer, fidelizar y desarrollar equipos preparados para un sector en transformación. El reto de construir equipos más comprometidos y capaces de generar una verdadera conexión con el consumidor

Cristina García

Chief People Officer. PDPAOLA JEWELRY

11.30 BEST PRACTICES

Representante. **ORISHA COMMERCE**

11.50 CAFÉ & NETWORKING

12.20 INSPIRATIONAL SPEECH

Crecer sin perder el alma

Qué he aprendido en 10 años liderando las personas de Massimo Dutti a nivel global, y hoy en los 40 años de Encuentro Moda

Raúl Olivares

People & Culture Director. ENCUENTRO

12.40 INDUSTRY VIEW

Decisiones tecnológicas que están redefiniendo el retail: Claves para escoger herramientas y soluciones tecnológicas con impacto real en el negocio

- ¿Qué prioridades están marcando actualmente las agendas tecnológicas de retailers y marcas?
- ¿Qué proyectos han dejado de ser innovación para convertirse en una necesidad competitiva?
- ¿Qué casos de uso de IA están demostrando ya resultados reales en retail?
- ¿Cómo están decidiendo los retailers líderes qué tecnologías priorizar y cuáles descartar?
- ¿Dónde se está generando hoy el verdadero valor: eficiencia operativa, experiencia de cliente, personalización, supply chain o productividad?
- ¿Qué diferencia a los proyectos tecnológicos que escalan de los que se quedan en piloto?
- ¿Cuáles son hoy las principales fricciones en los procesos de transformación tecnológica?
- ¿Cómo evitar ecosistemas tecnológicos fragmentados y construir plataformas realmente conectadas?
- ¿Qué errores se siguen repitiendo en los proyectos y cómo evitarlos?
- ¿Qué esperan actualmente retailers y marcas de sus partners tecnológicos?

Modera:

Jordi Torrecillas

CIO. AURAL CENTROS AUDITIVOS

Participa:

Julián Ruíz

Country Manager Iberia & Latam. RETANO

Luis Alberto González

Project manager – Retail. VISEO



13.10 BEST PRACTICES

El último metro: por qué la transformación del retail falla en el equipo, no en la tecnología

Las marcas están invirtiendo mucho en IA, datos y herramientas, pero el valor se gana o se pierde en el último metro, en la tienda y en las personas que la llevan. Cómo estamos construyendo equipos y liderazgo capaces de convertir esa transformación en experiencia real para el cliente, con aprendizajes concretos tanto de la tienda como de proyectos de transformación de redes de tiendas

Carlos Pulido

DTC Store Leader Market Opening. ON

13.30 BEST PRACTICES

MATMAP: Qué ocurre cuando un sector tradicional empieza a vender online

- Qué necesita un cliente para confiar en la compra online de un producto técnico
- Cómo cambia el papel de la tienda y del asesoramiento cuando la captación empieza en Google
- Qué fricciones aparecen entre fabricante, distribución y consumidor final
- Cómo combinar precio, contenido, disponibilidad y servicio sin convertirlo todo en una guerra de descuentos
- Qué estamos aprendiendo sobre IA, automatización y nuevos hábitos de búsqueda aplicados al retail especializado

Tomás Pérez

CMO. MATMAP

14.00 ALMUERZO & NETWORKING

SESIÓN DE TARDE

15.30 STRATEGIC SESSION

Cómo construir presencia con criterio y estrategia de marca: Social Commerce, Discovery Commerce & Live Shopping: nuevos modelos de compra

- ¿Cómo está cambiando la forma en la que los consumidores descubren y compran productos?
- ¿Cuál es impacto de TikTok Shop y el social commerce en el futuro del retail?
- ¿Cómo integrar contenido, entretenimiento y conversión dentro de una misma experiencia?
- ¿Qué papel juegan creadores de contenido e influencers en las nuevas estrategias comerciales?
- ¿Cómo conectar con nuevas generaciones de consumidores a través del discovery commerce?

Moderar:

Carlota Modolell

Marketing & Ecommerce Director. **ENCUENTRO**

Participan:

Miguel Ángel Zamorano

Director de Proyectos Estratégicos. **GRUPO UVESCO**

Claudia Caballero de la Serna

Marketing, Ecommerce & Communication Director. **LYRECO GROUP**

Gabriele Bocci

Director de Expansión. **JD SPORTS FASHION**

16.00 PANEL DE EXPERTOS

El futuro del retail especializado y las prioridades de la directiva: crecimiento rentable, comunidad e innovación en un entorno cada vez más competitivo

- Del crecimiento a la rentabilidad: las prioridades del CEO y de los directores generales en el retail actual
- Innovación y Liderazgo: Cómo están preparando sus organizaciones para competir en un mercado cada vez más digital, global y cambiante.

Moderar:

Marta Raurell i Molera

Cap de l'Àrea de Comerç. **CONSORCI DE COMERÇ, ARTESANIA I MODA DE CATALUNYA**

Participan:

Ana Bofill

General Country Manager Spain, Portugal & Morocco. **NATURA BISSÉ INTERNATIONAL**

Laura García Delgar

CEO Catalunya. **JUGUETTOS**

Didier Grupposo

Director General. **MUNICH**

Daniel Rossinés de Temple

CEO. **UNIÓN SUIZA**

16.30 INSPIRATIONAL SPEECH

Marketplaces: nuevas oportunidades de crecimiento para las marcas

El marketplace está cambiando la relación entre marcas, vendedores y consumidores. Según la experiencia de SHEIN, cómo pueden establecerse relaciones mutuamente beneficiosas entre todos los actores.

Carmen Cuadrado

Marketplace Director. **SHEIN**

16.50 INSPIRATIONAL SPEECH

El retail ante el fin del greenwashing: cuando la sostenibilidad forma parte del ADN

Una reflexión sobre cómo integrar la sostenibilidad de forma auténtica y creíble en la estrategia de las compañías, más allá del greenwashing. Porque la sostenibilidad está dejando de ser un elemento de comunicación para convertirse en parte del modelo de negocio del retail. A partir de la experiencia de Veritas, veremos cómo responder a un consumidor y a una regulación europea que exigen cada vez más transparencia y capacidad de demostrar los compromisos ambientales.

Anselmo Mendez

General Manager. **VERITAS**

17.15 FIN DE RETAIL FORUM BARCELONA 2026



SPONSORS

DIAMOND & POPCORN
SPONSOR



PLATINUM SPONSORS



GOLD SPONSORS



SILVER SPONSORS



TIENDA DEL FUTURO SPONSORS





RETAIL FORUM

BARCELONA

27 de Octubre
Hotel Hilton Barcelona.