

Mundo Dufry

E-Magazine corporativo del Grupo Dufry






D U F R Y

Número 3 / Diciembre 2010

Hudson News

Lee & Gana
un viaje a una tienda Dufry

Expansión internacional de Hudson News: 70 nuevas tiendas en 10 países

-  **Dufry gana el Swiss Equity Award**
-  **Cuatro nuevos paquetes en el Aeropuerto Internacional de Los Ángeles**
-  **Ayuda a la infancia con SOS Aldeas Infantiles**

Nueva página web: www.dufry.com



Expansión internacional de Hudson News

Editorial de Juan Antonio Nieto

A finales de 2008, Dufry adquirió el Grupo Hudson como parte de una importante estrategia de diversificación. Tras este acuerdo, nuestro grupo no sólo tomaba una buena posición en mercados tan importantes como Estados Unidos o Canadá sino que, además, se desarrollaba la línea de "duty paid" (con pago de impuestos) en nuestro negocio global de venta a viajeros. Por último, teníamos la convicción de que el concepto de tienda de conveniencia de Hudson News, que ya había tenido mucho éxito en Estados Unidos, podía ser extendido a nivel internacional.

El despliegue en todo el mundo del concepto de Hudson News comenzó a principios de 2009. Para ello creamos un grupo de trabajo a cargo de este lanzamiento: Encabecé este equipo, formado por personal de Dufry y también del Grupo Hudson. Decidimos comenzar con la implementación de este proyecto en áreas en las que Dufry ya estaba presente. Así podíamos controlar mejor el negocio y evitábamos riesgos. También optamos por escoger el canal que mejor conocíamos: Los aeropuertos. Por este motivo, Puerto Rico, La República Dominicana e Italia fueron algunos de los países en los que abrimos las primeras tiendas Hudson.

Un año y medio después, se han abierto 70 tiendas Hudson News en 10 países y los resultados están en línea con nuestras expectativas. Aún y todo, éste ha sido un proceso muy intenso y hemos aprendido cómo resolver dificultades relacionadas con la aplicación de un concepto de tienda estandarizado en distintos países y culturas.

En estos momentos, nuestro objetivo hasta finalizar 2010 es el de mejorar los procesos y fortalecer la organización de este crecimiento. Queremos racionalizar la forma de hacer las cosas en las tiendas que hemos abierto y también en los clusters que ya tenemos (México, Caribe, Italia para Europa,



Juan Antonio Nieto, Global Development Director

etc.). Al mismo tiempo, estamos preparando el desarrollo de nuevas áreas en las que continuaremos esta expansión, en línea con el crecimiento que, a su vez, Dufry está teniendo: Rusia, China, India y Brasil. En suma, este proyecto es una experiencia única para todo el mercado de venta a viajeros y una pieza fundamental en el futuro de Dufry.

Contenido

Editorial 2, Noticias regionales 3, Gente Dufry 5, Bien Hecho 6, Reportaje principal 7, Tienda destacada 8

Portada: Aeropuerto Internacional de San Juan Luis Muñoz, Puerto Rico

Contenido de las secciones



Editorial

Declaraciones y anuncios del CEO/COO/CFD, editoriales, noticias, hitos, compromisos y nuevos acuerdos de la empresa, cambios en la gestión.



Noticias regionales

Nuevas tiendas o renovadas, conceptos, contratos, actividades promocionales, premios, iniciativas y noticias locales.



Reportaje principal

Tema principal o entrevista con algún personaje destacado (normalmente este tema ocupa la imagen de portada). Se resalta alguna actividad, negocio o momento especial.



Bien hecho

Historias de éxito, temas locales de fondo, casos de buenas prácticas.



Gente Dufry

Presentación de un empleado por algún motivo especial: Nuevas ideas, buen trabajo, intereses especiales o un hobby original.



Tienda destacada

Un establecimiento nuevo o rediseñado. Contraportada de la versión para imprimir de la revista.

AVISO LEGAL

Editor: DUFY AG, Hardstrasse 95, 4020 Basel Switzerland **Equipo editorial:** Sede central: Julián Díaz, José Antonio Gea, Xavier Rossinyol, Jordi Martín-Consuegra, Javier González, Lubna Haj Issa **Equipo editorial regional:** Marcus Griffin (HQ), Emorine Franck (R1), Tijani Djaziri (R2), Celine Heinrich (R3), Lourdes Arenciba (R4), Marianne Areal (R5), Laura Samuels (R6) **Diseño, redacción, edición y coordinación:** Match Communications, Zurich; Itziar Marañón, Roland Sennhauser, Christian Staub **Producción:** Match Communications, Zurich and x-site, Basel **Esta revista se publica en:** Inglés, Francés, Italiano, Portugués y Español **Página web:** <http://emagazine.dufry.com>

Dufry es una empresa internacional de comercio minorista para viajeros con 11.000 empleados que atienden a clientes a través de más de 1.100 tiendas situadas en 40 países.

Noticias
regionales

Dufry News

Sede central: Dufry AG gana el premio Swiss Equity 2010



Andreas Schneider, director de Tesorería y Relaciones con los Inversores junto con su equipo han sido responsables, en gran medida, de este éxito.

El 14 de septiembre nuestra compañía recibió el premio Swiss Equity de la revista Swiss Equity. Este medio financiero reconoce cada año a la Pequeña o Mediana Empresa suiza que más éxito haya tenido en dicho ejercicio. El jurado consideró que Dufry AG logró el mejor rendimiento entre septiembre de 2009 y agosto de 2010. ■

Grupo: Dufry apoya a los niños afectados por las inundaciones de Pakistán

Nuestro grupo está dando apoyo a la ONG Save the Children para que ésta pueda ofrecer asistencia vital para los niños y las familias que están en situación de vulnerabilidad tras las inundaciones causadas por el monzón en Pakistán. Gracias a los 30 años de experiencia en la zona, Save the Children pudo responder con rapidez ante una situación tan catastrófica. La ONG ayudó a alimentar a más de 85.000 familias y también organizó equipos médicos móviles y fijos en 10 provincias. Además, les proporcionó tabletas purificadoras de agua, tiendas y otro tipo de material de primera necesidad. El objetivo de Save the Children es el de llegar a dos millones de niños y de adultos en los próximos meses. ■



Grupo: Un gran equipo

El CEO de Dufry, Julián Díaz y el presidente del Board en Brasil, Juan Carlos Torres Carretero visitaron una de las tiendas que Dufry tiene en la ciudad brasileña de Fortaleza. ■



Gran familia – imagen de recuerdo con el equipo a cargo de la tienda.

Grupo: Buenos resultados en los primeros nueve meses de 2010

El Grupo Dufry tuvo unos sólidos resultados en los primeros nueve meses de este año. Por tercer trimestre consecutivo obtuvo un crecimiento de dos dígitos en todos los indicadores económicos clave. El volumen de negocios creció un 16,1% en moneda local y un 11,7% cuando se traduce a Francos Suizos (CHF), lo que hace un total de 1.967 millones de CHF. Durante este periodo, el margen bruto aumentó en 1,4 puntos porcentuales pasando de 55,8% a 57,2% y el EBITDA ascendió a 253,4 millones de CHF. También hubo un aumento en 20,5% en tastas constantes de FX y un 15,3% en CHF. El margen EBITDA mejoró hasta el 12,9% (partía del 12,5%). Las ganancias netas aumentaron un 65,5% a CHF 107,9 millones.

Esta mejora financiera fue consecuencia del crecimiento continuo del grupo, incluyendo la apertura en varias nuevas plazas, la implementación de negociaciones a nivel global con los proveedores y el desarrollo de nuevas iniciativas comenzadas en 2010 como parte de los proyectos "Dufry Plus One" y "One Dufry". La fusión de Dufry AG y Dufry South America ocurrida en el segundo trimestre de 2010 ha tenido un impacto muy positivo para la inversión en Dufry. Como resultado de esta transacción, Dufry ha sido capaz de situarse en el radar de un nuevo segmento de inversores enfocados en los mercados emergentes o las empresas multinacionales. Además, la tendencia positiva en el número de viajeros que comenzó a finales de 2009 ha continuado en estos nueve primeros meses de 2010. Los mercados emergentes han experimentado un crecimiento más dinámico que los mercados más maduros, pero, en general, la tendencia ha sido positiva. ■

Niza: Nueva tienda Armani

La nueva tienda de Armani en Niza, a cargo de Dufry, ha logrado un prometedor comienzo. Este local de 80m², situado en la Terminal 2 del Aeropuerto Côte d'Azur de Niza, fue inaugurada el 1 de septiembre y ha conseguido el rendimiento previsto ya en su primer mes de andadura comercial. ■



La tienda ofrece una selección de las prendas de esta reconocida marca.



Noticias
regionales

Guadalupe: Luz verde para Dufry

Dufry ganó una licitación importante para el Aeropuerto Internacional de Pointe a Pitre (Guadalupe). El contrato tendrá una duración de cinco años y sitúa a Dufry como el único operador para la zona libre de impuestos en este aeropuerto. La apertura, que tuvo lugar a principios de noviembre, ofreció a los pasajeros la oportunidad de disfrutar de este espacio comercial de 508 m² donde se pueden encontrar perfumes, licores, tabaco, comida internacional y local, bebidas, accesorios, relojes, joyas, etc. Además, alrededor de 25 m² se dedicarán al concepto de Hudson News con periódicos, revistas, artículos electrónicos y juguetes. ■

Egipto: Nuevas tiendas en Assyt / Borg El Arab

En octubre se abrieron nuevos establecimientos en el aeropuerto de Borg El Arab de Alejandría. En cuanto a los locales en Assyt están previstos para ser inaugurados en enero de 2011. En total, habrá una superficie comercial de 958 m². Las tiendas, situadas en ambos aeropuertos tanto en las puertas de Llegada como en las de Partida, ofrecen una amplia variedad de productos como tabaco, licores, perfumes y chocolates. Además, en Assyt habrá dos pequeños locales especializados: Uno en accesorios llamado Bijoux Terner y el otro, Nefertari Beauty Care Shop, venderá souvenirs. ■

Singapur: Cinco nuevas aperturas

Dufry continúa su crecimiento en Asia. El verano pasado, se abrieron cinco nuevos establecimientos en el Aeropuerto Internacional de Changi de Singapur. En total ocupan una superficie de 725m² que se distribuye entre la Terminal Budget (Facturación y en Salida) y en la Terminal 2 (Facturación, Salida Norte y Salida Sur). La gama de productos ofrecidos en estas tiendas son libros, periódicos, chocolates y alimentación. ■



Las tiendas Hudson News llegan hasta Singapur.

Honduras: Inaugurada una segunda tienda

En noviembre de 2010, Dufry abrió una segunda tienda en el puerto de Roatán (Honduras). Este local, que cuenta con 445m², será el segundo que el Grupo inaugure en la isla caribeña. Ambos locales ocupan más de 1.000 m² y ofrecen una amplia variedad de productos internacionales así como regionales. ■



Parte del creciente equipo de Dufry en Honduras.

Caribe: Lanzamiento de Dufry Plus One

El lanzamiento en Duty Free Caribe (DFC) del programa de entrenamiento para ventas al por menor (Retail Sales Training) del proyecto Dufry Plus One tuvo una gran acogida el 12 de octubre en Barbados. Se otorgó el certificado de instructor a 13 participantes que ya pueden lanzar el programa por todas las islas inglesas del Caribe. Estos instructores Dufry están sólidamente respaldados por un equipo de la unidad de negocio de DFC operaciones, incluyendo al CEO Peter Allan, al COO Félix Brunner, a los directores de Retail del Área Jack Coote y Adrian Bradshaw, así como cada gerente regional de Retail. Por otro lado, el equipo de Recursos Humanos internacional, regional y de Barbados también trabajó intensamente para dar apoyo a este equipo, encabezados por la directora de HR del Área, Pauline Mager y su Oficial de Formación, Mark Anthony Thornhill. ■



Nuestros entrenadores certificados en DFC.

Noticias
regionales

Gente Dufry

Doriana Bonifacio

Rio de Janeiro: Dufry Plus One llega a la Región 5



Los entrenadores de Dufry Plus One para la Región 5: A punto para propagar el mensaje de Plus One.

Una selección del personal de Brasil y Bolivia fueron invitados a participar en el primer entrenamiento realizado en la Región 5 sobre Retail y Ventas del programa Dufry Plus One. Los entrenadores recibieron su curso por parte de la Coordinadora Global de Training, Anni Maley. El foco de estas jornadas fue el poder "entrenar a los entrenadores" para que ellos puedan propagar esta iniciativa al resto del personal de venta de la Región 5. El 30 de septiembre y el 1 de octubre los participantes de este curso pudieron entrenar, a su vez, al primer grupo de 27 empleados de Dufry en Río de Janeiro. Tras los buenos resultados obtenidos, están convencidos de los buenos resultados que se podrán conseguir con el programa Dufry Plus One. Está previsto que para el final de 2011 todo el personal de venta de la Región 5 haya sido entrenado. ■

Hudson News: El Grupo Hudson gana cuatro paquetes de venta en LAX

Un equipo formado por cuatro empresas locales de Los Ángeles junto con el grupo Hudson y apoyados por el carisma de Earvin "Magic" Johnson ha sido seleccionado por los aeropuertos de Los Ángeles World (LAWA) para renovar el programa de concesiones para venta al por menor en cuatro terminales del Aeropuerto Internacional del Los Ángeles (LAX). Estas concesiones incluyen 21 tiendas de noticias, regalos, libros y también locales especializados. En total, serán 1.925m² de espacio de venta en primera línea de las Terminales 4, 7 y 8. ■



A pesar de su juventud, cuenta con un instinto natural para atender a los clientes y dotes de liderazgo. Por ello, hace algunos meses dejó impresionada a una de las personas encargadas de Recursos Humanos que estaba de visita por la tienda Dufry del aeropuerto Internacional Newark Liberty (Nueva Jersey). Y es que a través de su trabajo, la dominicana Doriana Bonifacio han encontrado la mejor manera de poner sus habilidades en práctica.

Mundo Dufry: ¿Cuál es tu puesto de trabajo?

Doriana Bonifacio: Soy asistente de tienda.

MD: ¿Te gusta? ¿Por qué?

DB: Me encanta porque me da la oportunidad de conocer gente y de aprender algo nuevo cada día.

MD: ¿Qué tipo de producto te gusta más vender?

DB: Los perfumes.

MD: La mejor virtud para vender es...

DB: Saber escuchar.

MD: Y el peor error que uno puede cometer...

DB: Discutir con un cliente.

MD: ¿Cómo te imaginas tu futuro profesional?

DB: Me gustaría llegar a ser office manager de grado medio.

MD: ¿Qué te gustaría añadir?

DB: Que soy una persona muy motivada y soy amable. Por ello siempre atiendo a los clientes con una sonrisa. También soy una persona en la que se puede confiar. Y estoy muy contenta de formar parte del equipo de venta de Dufry. ■

Concurso Mondo Dufry ¿Dónde sueñas con viajar?

Dufry ofrece a todos sus empleados la posibilidad de ganar un viaje a cualquier tienda Dufry en todo el mundo. Sólo tienes que leer con cuidado los artículos de este número de la revista Dufry World y encontrar las respuestas a estas sencillas preguntas:

1. ¿Cuándo fue inaugurado el Centro Social de SOS Aldeas Infantiles, financiado por Dufry?
2. ¿Dónde va a abrir nuevos clusters Dufry para facilitar la expansión internacional de Hudson News?
3. De acuerdo con Doriana Bonifacio, ¿cuál es el peor error a la hora de vender?

Por favor, envía tu respuesta hasta el 31 de enero de 2011 a Lubna Haj Issa (Global Corporate Communications) por mail a suggestions@dufry.ch También necesitamos tu apellido, nombre, dirección, código postal, país y lugar de trabajo.

* Sólo los empleados de Dufry pueden tomar parte en este concurso. Sólo se aceptará a los participantes que aporten las respuestas correctas. Hay un único ganador, elegido por sorteo. El ganador será notificado por correo. La jurisdicción de los tribunales se excluye, así como el equivalente en efectivo de este premio. No se mantendrá correspondencia. Sujeto a las condiciones adicionales sobre la base de los requisitos legales aplicables. El nombre del ganador se publicará en el próximo número.





Bien hecho

Dufry se vuelca en lograr un mejor futuro para los niños

Asistencia médica, aulas para estudiar, apoyo: Algunos lugares pueden lograr que las cosas cambien. Este año, Dufry participó en la inauguración de un Centro Social, cuya construcción ha financiado, para familias pobres en Brasil

¿Cómo puede una gran empresa compartir su éxito? En Brasil se encuentra una de las mejores respuestas a esta pregunta. El Centro Social de SOS Aldeas Infantiles, financiado por Dufry, y situado en la ciudad brasileña de Igarassu es el mejor ejemplo de lo mucho que se puede conseguir cuando dos organizaciones internacionales trabajan juntas. “Valoramos distintos proyectos de cooperación y nos quedamos impresionados con el concepto que SOS Aldeas Infantiles tienen para el cuidado de los niños. Por ello firmamos en 2009 un contrato de colaboración con ellos”, explica Lubna Haj-Issa, Responsable Global de las Corporate Communications de Dufry.

Desde el 5 de abril de 2010, más de 600 niños, jóvenes y sus madres se están beneficiando de los servicios ofrecidos en el Centro Social, en el que las familias reciben apoyo como una medida para evitar el abandono infantil. Por ello, los niños reciben asesoramiento y una formación básica además de cuidados médicos. Cada día hay talleres de música, reciclaje y ciudadanía; salidas culturales así como cursos de lectura y de cuentacuentos. Además, hay otras actividades que se dirigen a las familias de estos niños, con el objetivo de fortalecer su autoestima, mejorar las relaciones de género, prevenir la violencia doméstica y ofrecer alternativas para aumentar sus ingresos. La inauguración del centro tuvo lugar el 30 de junio. La fiesta rebosaba música y ganas de enseñar lo aprendido por parte de los niños. En esta celebración participaron más de 300 invitados, autoridades de la zona, 200 niños de entre 4 y 12 años, sus familias.



El Centro Social, financiado por Dufry, ayuda a los niños y a sus familias para evitar así el abandono infantil.



El presidente de Dufry Brasil, Humberto Mota, fue uno de los invitados de honor en la presentación del Centro Social.



Más de 200 niños participaron en la celebración de la apertura de este centro en Igarassu.

Uno de los asistentes al evento fue Humberto Mota, presidente de Dufry Brasil. “Participar en este proceso ha sido una experiencia única”, recalcó Mota, “lo que más me impresionó fue de qué forma el proyecto se integra dentro de la comunidad en la que es implementado. Por parte de Dufry, es una de nuestras políticas la de participar en

las comunidades en las que operamos”.

Además, el compromiso de Dufry con esta comunidad no terminó con la inauguración del centro social. Ése fue sólo el comienzo ya que la compañía continuará financiando el funcionamiento del centro así como los talleres y demás clases. Tal y como concluye Lubna Haj-Issa: “La perdurabilidad es una de las estrategias principales de Sos Aldeas Infantiles. Ayudando con los gastos de funcionamiento de este centro, Dufry ofrece a los niños una base sólida para avanzar seguros hacia su madurez”. ■

Reportaje
principal

Dufry diversifica su crecimiento mundial con Hudson News

Italia, México, Serbia, República Dominicana, Puerto Rico, Suiza, Egipto, Rusia y Singapur. Estos lugares tienen algo en común: El despliegue internacional de las tiendas de conveniencia Hudson News ha empezado allí.

Hablar de la expansión de las tiendas Hudson News que Dufry está llevando a cabo es parecido a mirar el mapa de metro de una gran ciudad: Una creciente red llena de brillantes paradas que rebosan vida. Casi 70 tiendas (69) inauguradas en diez países, situados en cuatro continentes. Tal y como el director de Desarrollo Global de Dufry, Juan Antonio Nieto explica en el editorial de este número, desde que se adquirió el Grupo Hudson en 2008, la apertura a nivel internacional de las tiendas Hudson News era un objetivo muy claro. “El modelo de Hudson News es muy flexible a la hora de aplicarlo a los locales. Tenemos algunos con 200m² y en otros casos la oferta se puede ajustar a una pared o incluso a una columna”, sostiene Juan Antonio Nieto, quien también es responsable del equipo internacional a cargo de este proyecto. Además, añade que otra ventaja de este modelo es la complementariedad entre las tiendas Dufry y las Hudson News: “En estos momentos, tenemos establecimientos, como ocurre en Suiza y en la República Dominicana, en los que combinamos el concepto clásico de Duty Free con el surtido de productos de las tiendas de conveniencia Hudson News. Funciona muy bien porque ambas se traspasan clientes entre sí”.

De acuerdo con Jacob Carlson, vicepresidente de Hudson International, una de las bases de este proyecto es la de mantener el espíritu de las tiendas Hudson News: “El modelo general de negocio no debiera cambiarse nunca. La consistencia de nuestro merchandising, la estandarización de nuestras ofertas y el enfoque comercial nos permite maximizar las ventas y los márgenes a nivel mundial”. Tanto él como Juan Antonio Nieto coinciden en que un punto fundamental para el éxito de esta iniciativa es el saber combinar la estandarización global de procesos y conocimientos con las culturas locales. “Los equipos de cada región son una parte integral de nuestra expansión internacional”, explica Jacob Carlson, “combinando su experiencia en cuanto a las necesidades locales y nuestro conocimiento del mercado de viajeros a nivel mundial, somos capaces de ofrecer una mezcla única de productos. El equipo local también juega un rol muy importante a la hora de diseñar la tienda porque sus aportaciones nos permiten darle un toque regional a cada establecimiento”. La importancia pero también la dificultad de esta manera global de trabajar es una de las conclusiones principales que el equipo a cargo del proyecto ha sacado tras esta primera etapa.

Sin embargo, como empresa internacional, Dufry trata de estandarizar y globalizar todo modelo o concepto de negocio, adecuándolos, por supuesto, a los lugares donde las tiendas están situadas. Pero éste es un proceso en constante cambio en el que, por ejemplo, se trabaja con proveedores locales. Por ello, esta adaptación requiere cierto tiempo y para facilitarla, Dufry ha establecido clusters, como base para iniciar el despliegue de las tiendas Hudson News en una zona. Italia es la puerta de acceso a Europa y también hay ya clusters en México y en el Caribe. “Tenemos aún que desarrollar las áreas en las que ya estamos posicionados, como es el caso de México. Allí hemos abierto siete tiendas pero en un país tan grande todavía hay muchas posibilidades de crecimiento”, avanza Juan Antonio Nieto. “La expansión internacional de Hudson News va en paralelo y en línea con el crecimiento de Dufry. Por ello, los siguientes clusters que estamos creando se sitúan en Rusia, China, India y Brasil”. Los objetivos, siguen siendo por tanto ambiciosos. Para finales de 2010 debieran haber 100 tiendas abiertas y las que ya han sido inauguradas tendrían que estar funcionando a pleno rendimiento.



El concepto de Hudson News se combina muy bien con el de las tiendas Dufry.

Para el próximo año, el ritmo de aperturas debiera continuar igual. “Este proyecto no es solamente un reto para el equipo a su cargo ya que, en realidad, es algo que nadie ha hecho aún en el mercado de venta para viajeros. Por ello, también ofrece la oportunidad a buena parte del personal de Dufry de hacer que este concepto funcione a nivel internacional”, concluye Juan Antonio Nieto. ■



Tienda destacada

Cinco nuevos locales en Brasil

Dufry se extiende a través de algunos de los puntos más importantes del país. Los viajeros y también muchos empleados públicos podrán disfrutar de sus compras en los establecimientos Dufry gracias a la apertura de cinco nuevos puntos de venta en Río, Minas Gerais y Arrecife.

Desde agosto, una nueva tienda de 86m² duty paid ofrece una completa gama de productos con impuestos en el Aeropuerto Internacional Galeao de Río de Janeiro. Además, en el centro CAMG de Minas Gerais – con la mitad de tamaño que la primera tienda – se ha abierto un establecimiento que fortalecerá la posición de Dufry en la zona ya que se sitúa en este centro que concentra todos los servicios públicos en el mismo lugar. El CAMG es un proyecto muy importante de estado brasileño.

A finales de agosto, otra gran tienda duty paid (136,5m²) fue abierta con orgullo en Belem. A dicha inauguración le siguieron otras dos en las zonas de salida y de llegada del aeropuerto de Natal (Arrecife). ■

