

Dufry Monde

Magazine d'entreprise en ligne du groupe Dufry



DUFRY

Publication 3/Décembre 2010

Hudson News

Lisez & Gagnez
un voyage dans une boutique Dufry

Lancement international de Hudson News : 70 nouvelles boutiques dans 10 pays

-  Dufry remporte le Swiss Equity Award
-  Quatre nouveaux lots de vente à Los Angeles International Airport
-  Aide aux enfants avec SOS Children's villages

nouveau portail web : www.dufry.com



Lancement international de Hudson News

Editorial par Juan Antonio Nieto

A la fin de l'année 2008, Dufry a acheté le groupe Hudson dans le cadre d'une importante stratégie de diversification. Avec cet accord, notre groupe peut non seulement être bien positionné sur des marchés vitaux tels que les Etats-Unis et le Canada, mais nous pourrions également développer le segment dédouané dans nos boutiques de commerce de passage globales. Enfin nous avons la conviction que le concept de supérettes Hudson News, qui a été un grand succès aux Etats-Unis pendant des années, pourrait être étendu au monde entier.

Le lancement international du concept Hudson News a commencé début 2009. Nous avons créé un groupe de travail en charge de l'organisation : j'ai mené cette équipe constituée avec des personnes de Dufry et d'autres du groupe Hudson. Nous avons décidé de commencer l'implantation de ce projet à des endroits dans lesquels Dufry est déjà présent afin de mieux contrôler le commerce et pour éviter les risques. Nous avons également choisi la chaîne que nous connaissons le mieux : les aéroports. C'est pourquoi Porto Rico, la République Dominicaine et l'Italie sont parmi les pays où nous avons ouvert les premières boutiques Hudson News.

Un an et demi après nous avons 70 boutiques Hudson News dans 10 pays et les résultats sont en accord avec nos attentes. Malgré tout, cela a été un processus très intense et nous avons appris commence résoudre les difficultés en rapport avec l'implantation d'un concept de boutique standardisé dans de nombreuses régions et cultures différentes.

Notre but avant la fin de l'année est de perfectionner le processus et de renforcer l'organisation. Nous souhaitons rationaliser la façon de faire les choses dans les boutiques que nous avons ouvertes et le lancement dans les groupes



Juan Antonio Nieto, Directeur du développement global

que nous avons déjà (Mexique, Caraïbes, Italie pour l'Europe, etc.). Nous préparons en même temps le développement des nouveaux secteurs dans lesquels nous allons continuer notre expansion en accord avec la croissance de Dufry : la Russie, la Chine, l'Inde et le Brésil. Globalement, ce projet est une expérience unique dans le marché du commerce de passage global et une part importante du futur de Dufry.

Contenu

Éditorial 2, Nouvelles régionales 3, Employés Dufry 5, Réussites 6, Événement 7, Coup de cœur 8

Couverture : San Juan Luis Munoz Marin International Airport, Porto Rico

Contenu des sections



Éditorial

Déclarations et annonces des PDG/directeur de l'exploitation/directeur financier, éditoriaux, faits et chiffres, engagements clés de la société, changement de management.



Nouvelles régionales

Nouvelles boutiques ou modifications de l'existant, nouveaux concepts, contrats, activités promotionnelles, récompenses, des éclairages régionaux ou initiatives.



Événement

Reprise du sujet principal ou interviews de personnes importantes (en principe en lien avec l'image de couverture). Principalement centré sur des activités particulières, des affaires, des occupations.



Réussites

Success Stories, réussites au niveau local, partage des pratiques efficaces.



Employés Dufry

Présentation d'un employé pour une raison particulière : nouvelle idée, bonne réussite dans son travail, intérêt spécifique ou passe-temps intéressant.



Coup de cœur

Nouvelle boutique ou remise à neuf (par exemple : Boutique du mois) Quatrième de couverture ou PDF imprimable.

A PROPOS DE

Éditeur : DUFY AG, Hardstrasse 95, 4020 Bâle, Suisse **Editorialistes Siège social :** Julian Díaz, José Antonio Gea, Xavier Rossinyol, Jordi Martin-Consuegra, Javier Gonzalez, Lubna Haj Issa **Rédacteurs par régions :** Marcus Griffin (HQ), Emorine Franck (R1), Tijani Djaziri (R2), Celine Heinrich (R3), Lourdes Arenciba (R4), Marianne Areal (R5), Laura Samuels (R6) **Conception, écriture et coordination :** Match Communications, Zurich; Itziar Marañón, Roland Sennhauser, Christian Staub **Production :** Match Communications, Zurich et x-site, Bâle **Langages publiés :** anglais, français, italien, portugais et espagnol **Site Internet :** <http://emagazine.dufry.com>

Dufry gère un ensemble de magasins autour du voyage avec 11 000 personnes au service de clients dans plus de 1 100 boutiques sur 40 pays.

Nouvelles
régionales

Nouvelles de Dufry

Siège Social : Dufry AG remporte le Swiss Equity Award 2010



Andreas Schneiter, Directeur trésorerie & relations investisseur et son équipe sont en grande partie responsables du succès.

Le 14 septembre notre entreprise a reçu le Swiss Equity Award par le magazine Swiss Equity. Cette publication financière récompense chaque année les petites et moyennes entreprises suisses ayant le plus de succès. Le jury a considéré que Dufry AG a accompli la meilleure « Performance » l'année dernière, sur la base de la forte performance entre septembre 2009 et août 2010. ■

Groupe : Dufry soutient les enfants vulnérables touchés par les inondations au Pakistan

Notre groupe soutient l'association à but non-lucratif appelée « Save the Children » pour fournir une assistance de sauvetage aux enfants vulnérables et à leurs familles déplacées par les inondations au Pakistan. Avec 30 années d'expérience de travail dans ce pays, Save the Children a rapidement offert son aide en réponse à une telle situation catastrophique. L'association a aidé à nourrir jusqu'à 85 000 familles et a également organisé des équipes médicales mobiles et stationnaires dans 10 provinces, des tablettes de purification d'eau, des tentes, des kits pour abris et d'autre matériel essentiel. Le but de Save the Children est d'atteindre les 2 millions d'enfants et d'adultes au cours des six prochains mois. ■



Groupe : Une grande équipe

Les PDG de Dufry, Julián Díaz et Torres Carretero (Président du conseil d'administration) ont visité une des boutiques Dufry dans la ville brésilienne de Fortaleza. ■



Une seule et grande famille – cliché avec l'équipe en charge.

Groupe : Résultats importants pour les premiers neuf mois de 2010

Le groupe Dufry a réalisé d'importantes performances durant les premiers neuf mois de 2010. Pour le troisième trimestre consécutif, Dufry a émit une croissance à deux chiffres dans toutes les statistiques. Pour les 9 mois le chiffre d'affaires de 2010 a augmenté de 16.1% dans les devises locales et de 11.7% en convertissant en Francs Suisses, totalisant 1 967 millions. Pour la même période la marge brute a augmenté de 1.4 points de pourcentage de 55.8% à 57.2% et EBITDA a totalisé CHF 253.4 millions, une croissance de 20.5% sur des taux FX constants et 15.3% en Francs Suisses avec la marge EBITDA passant de 12.5% à 12.9%. Les revenus nets ont augmenté de 65.5% à CHF 107.9 millions. L'augmentation de 1.4 points de pourcentage de la croissance organique de 10.7% ainsi que de la marge brute sont le résultat de la croissance du nombre de passagers, l'augmentation des dépenses par passager et le développement focalisé des opérations.

L'amélioration financière était due à une croissance continue du groupe, incluant l'ouverture de nombreux autres emplacements, l'implantation de négociations globales avec les fournisseurs et le futur développement de nouvelles initiatives débutées en 2010 dans le cadre des projets « Dufry Plus One » et « One Dufry ». La fusion entre Dufry AG et Dufry South America complétée au second trimestre 2010 a eu un impact très positif sur l'investissement occasionnel de Dufry. En résultat de cette transaction, Dufry a pu se placer par ses propres moyens sur les écrans radar d'un nouveau segment d'investisseurs en se focalisant sur les marchés des pays émergents ou sur les entreprises globales. Les tendances positives de passagers qui ont commencées fin 2009 se sont poursuivies pendant les premiers neuf mois de l'année. Les marchés des pays émergents ont connu une croissance plus dynamique que ceux des pays développés, mais la tendance était positive partout. ■

Nice : Nouvelle boutique Armani



La boutique offre une sélection de la collection de la marque reconnue.



Nouvelles régionales

La nouvelle boutique Armani gérée par Dufry à Nice a eu un départ prometteur. Cette boutique de 80 m² située dans le Terminal 2 de l'Aéroport Nice Côte d'Azur a ouvert le 1^{er} septembre et a déjà obtenu le chiffre d'affaires ciblé pendant le premier mois d'activité. ■

Guadeloupe : Dufry a reçu le feu vert

Dufry a gagné une offre importante à Pointe à Pitre International Airport (Guadeloupe). Le contrat durera cinq ans et positionne Dufry en tant qu'unique opérateur dédouané dans cet aéroport. L'ouverture de la boutique est prévue pour le 1^{er} novembre et se présentera sous forme d'un magasin à traverser où les clients trouveront des parfums, des spiritueux, du tabac, de la nourriture internationale et locale, des boissons, des accessoires, des montres, des bijoux etc. En plus il y aura 25 m² pour accueillir un concept Hudson News avec des journaux, des magazines, des appareils électroniques et des jouets. ■

Egypte : Nouvelles boutiques à Assyt/Borg El Arab

De nouvelles boutiques ont ouvert en octobre à l'aéroport de Borg El Arab (Alexandrie). L'ouverture des boutiques à Assyt est prévue pour janvier 2011. L'espace de vente total est de 958 m². Les magasins situés dans les deux aéroports aux portes de départ et d'arrivée, offrent une large variété de produits tels que le tabac, les spiritueux, les parfums et les chocolats. Il y aura en plus deux autres petits magasins spécialisés à Assyt : The Bijoux Ternier vendra des accessoires et le Nefertari Beauty care shop vendra des souvenirs. ■

Singapour : Cinq nouvelles boutiques

Dufry continue sa croissance en Asie. L'été dernier cinq boutiques Hudson News ont été ouvertes à Changi International Airport à Singapour. Réunis ils occupent une surface de 725 m², répartis entre le Budget Terminal (Check-in et départ) et le Terminal 2 (Check-in, départ nord et départ sud).



Les magasins Hudson News sont arrivés à Singapour.

La gamme de produits vendue dans ces supérettes sont des livres, des journaux, des chocolats et de la nourriture. ■

Honduras : Deuxième boutique ouverte

En novembre 2010, Dufry ouvrira une nouvelle boutique dans le Roatan Seaport (Honduras). Cette boutique de 445 m² sera le second que le groupe inaugure dans les îles Caraïbes. Les deux magasins occupent ensemble une surface de plus de 1 000 m² avec de célèbres produits dédouanés internationaux ainsi qu'un assortiment de biens locaux. ■



L'équipe Dufry croissante au Honduras.

Caraïbes : Lancement de Dufry Plus One

Le lancement du programme d'entraînement de commerce et de vente Dufry Plus One Retail au Duty Free Caribbean (DFC) a été un succès considérable à Barbados le 12 octobre. 13 entraîneurs ont été certifiés et ont commencé à lancer le programme à travers les îles Caraïbes anglaises. Les entraîneurs certifiés par Dufry sont bien soutenus par un accompagnement solide de l'équipe d'opérations de l'unité de commerce DFC, incluant le PDG Peter Allan, le DG Felix Brunner, les directeurs de vente de secteur Jack Coote et Adrian Bradshaw, ainsi que tous les managers de vente de secteur. L'équipe RH globale, régionale et de Barbados ont également étroitement travaillé pour soutenir cet effort, mené par la directrice RH de secteur Pauline Mager et son responsable d'entraînement Mark Anthony Thornhill. ■



Nos entraîneurs certifiés par Dufry à DFC.

Nouvelles
régionales

Rio de Janeiro : Dufry Plus One atteint la Région 5

Des membres du personnel brésilien et bolivien ont été invités pour être les premiers à recevoir l'entraînement de commerce et de vente Dufry Plus One dans la Région 5. Ils ont été entraînés par le coordinateur global d'entraînement de Dufry, Anni Maley. Le but était « d'entraîner des entraîneurs » pour qu'ils puissent répandre cette importante initiative à notre personnel de vente dans la Région 5. Le 30 septembre et le 1er octobre, les participants du pilote ont entraîné le premier groupe de 27 employés à Rio de Janeiro. Ils sont désormais tous confiants en ce qui concerne les résultats qu'ils obtiendront avec le Dufry Plus One. Il est prévu que tout le personnel de vente de la Région 5 soit entraîné jusqu'à la fin 2011. ■



Entraîneurs Dufry Plus One de Région 5 : prêts à répandre le message Plus One.

Hudson News : Le groupe Hudson remporte quatre lots de vente à LAX

Une équipe de propriétaires composée de quatre entreprises locales de Los Angeles, plus le commerce de passage premium du groupe Hudson et ancré par la puissance d'Earvin « Magic » Johnson, a été sélectionnée par Los Angeles World Airports (LAWA) pour rafraîchir le programme de concessions de vente dans quatre terminaux du Los Angeles International Airport (LAX). Le prix contient quelques 21 boutiques de journaux, de cadeaux, de livres et de spécialités, totalisant 1925 m² d'espace de vente premium dans les terminaux 4, 5, 7 et 8. ■

Employés
Dufry

Doriana Bonifacio



Elle est jeune mais sa concentration naturelle sur le client et son style de leader il y a quelques mois a impressionné une des équipes de ressources humaines de Dufry qui a visité une boutique au Newark Liberty International Airport (New Jersey). A travers son travail, la dominicaine de 24 ans Doriana Bonifacio a trouvé la meilleure manière de mettre ses qualités en pratique.

Dufry Monde : Quelle est votre position ?

Doriana Bonifacio : Je suis vendeuse.

DM : Est-ce que ça vous plaît ? Pourquoi ?

DB : Ça me plaît beaucoup car ça me donne la possibilité de rencontrer des personnes et d'apprendre quelque chose de nouveau chaque jour.

DM : Quel produit aimez-vous vendre le plus ?

DB : Les parfums.

DM : La plus grande qualité pour vendre est...

DB : Être à l'écoute.

DM : La plus grosse erreur que l'on puisse faire est...

DB : De se disputer avec un client.

DM : Comment voyez-vous votre avenir professionnel ?

DB : Je me vois en tant que responsable administratif de rang intermédiaire.

DM : Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

DB : Je suis une jeune femme très motivée et enthousiaste avec une personnalité chaleureuse et sympathique. J'accueille tous mes clients avec le sourire. Je suis également sérieuse et digne de confiance. Je suis vraiment contente de faire partie de l'équipe de vente de Dufry. ■

Quizz Dufry Monde : Où rêvez-vous de voyager ?

Dufry offre à tous ses employés la possibilité de gagner un voyage dans n'importe quelle boutique Dufry dans le monde. Vous devez simplement lire attentivement les articles de cette publication et trouver les réponses à ces questions simples :

1. Quand a été inauguré le centre social de SOS Children's Village, fondé par Dufry ?
2. Où Dufry va-t-il créer de nouveaux groupes pour faciliter le lancement international de Hudson News ?
3. Selon Doriano Bonifacio, quelle est la plus grosse erreur de vente ?

Merci d'envoyer votre réponse avant le 31/01/2001 à Lubna Haj Issa (Communications globales d'entreprise) par e-mail à suggestions@dufry.ch. Nous avons également besoin de votre nom de famille, prénom, adresse, code postal, pays, lieu de travail.

* Uniquement des employés de Dufry peuvent participer à ce concours. Seuls les participants avec les bonnes réponses peuvent être pris en compte. Il n'y a qu'un seul vainqueur, choisi par tirage au sort. Le vainqueur sera informé par mail. La juridiction de la cour est exclue, ainsi que tout équivalent en espèce. Aucune correspondance ne sera prise en compte. Sujet à des conditions supplémentaires basées sur les conditions légales en vigueur. Le nom du vainqueur sera publié dans la prochaine publication.





Réussites

Dufry travaille pour un meilleur avenir pour les enfants

Assistance médicale, pièces pour étudier, soutien : certains endroits peuvent vraiment faire la différence. Cette année Dufry a célébré l'ouverture d'un centre social pour des familles défavorisées au Brésil pour lequel l'entreprise a contribué pour la construction et les opérations.

Comment une grande entreprise peut-elle partager son succès ? Une des meilleures réponses peut être observée au Brésil. Le centre social de SOS Children's Village, fondé par Dufry dans la ville brésilienne d'Igarassu, est le meilleur exemple de ce qui peut être accompli lorsque deux associations internationales travaillent ensemble. « Nous avons vérifié différentes possibilités de coopérations et avons été impressionné par le concept de SOS Children's Village pour le soin et les projets pour les enfants. C'est pourquoi nous avons signé un contrat avec eux en 2009 », remarque Lubna Haj-Issa, la directrice globale des communications d'entreprise de Dufry.

Depuis le 5 avril 2010, plus de 600 nourrissons, jeunes enfants et mères profitent des services offerts dans le centre social, où ces familles reçoivent du soutien comme une manière d'éviter l'abandon des enfants. Au même moment les enfants reçoivent une éducation de base et d'orientation ainsi qu'un traitement médical. Il y a tous les jours des ateliers musicaux, de recyclage et de citoyenneté ; des sorties culturelles ; et également des ateliers de lecture et de narration. Il y a en plus des activités focalisées sur les familles des enfants, avec pour but de renforcer leur estime en soi, d'améliorer les relations entre hommes et femmes, d'empêcher la violence conjugale et offre des alternatives pour augmenter leurs revenus. L'inauguration a eu lieu le 30 juin. Il y avait de nombreux groupes de musique et de groupes d'enfants, souhaitant montrer ce qu'ils ont appris. Plus de



Le président de Dufry au Brésil, Humberto Mota a assisté à l'inauguration du centre social.



Plus de 200 enfants ont participé à la célébration lors de l'ouverture de ce centre à Igarassu.

300 invités, les autorités locales, 200 enfants entre 4 et 12 ans et leur famille ont participé à cette célébration.

Un des participants était Humberto Mota, président de Dufry do Brazil. « C'était une expérience très enrichissante de participer à ce processus », explique Mota, « ce qui m'a le plus impressionné était l'intégration du projet au sein des communautés dans lesquelles il opère ». De plus, l'engagement de Dufry envers cette communauté ne s'est pas terminé avec l'inauguration du centre social. Ce n'était que le début puisque l'entreprise continuera à financer les coûts de fonctionnement et les classes d'entraînement. Lubna Haj-Issa conclut : « La viabilité est un des principes les plus importants dans la stratégie de SOS Children's Village. En aidant le financement des coûts de fonctionnement du centre social et les classes d'entraînement, Dufry donne aux enfants une base solide pour grandir vers l'âge adulte en toute sécurité. » ■



Le centre social, fondé par Dufry, aide les enfants et leurs familles pour éviter l'abandon d'enfants.



Événement

Dufry diversifie sa croissance globale avec Hudson News

Italie, Mexique, Serbie, République Dominicaine, Porto Rico, Suisse, Egypte, Russie et Singapour. Ces pays ont quelque chose en commun : le lancement international du concept des supérettes Hudson News a commencé ici.

Parler de l'expansion des boutiques Hudson News de Dufry est similaire à regarder la carte du métro de n'importe quelle ville : un réseau croissant avec des arrêts brillants plein de vie. Presque 70 magasins (69) inaugurés dans dix pays situés sur quatre continents. Comme l'a expliqué le directeur du développement global, Juan Antonio Nieto, dans l'éditorial de cette publication, depuis l'acquisition du groupe Hudson en 2008, c'était un but évident d'établir des supérettes Hudson News partout dans le monde. « Le modèle Hudson News est très flexible en ce qui concerne les emplacements. Nous avons des magasins Hudson avec 200 m² mais dans d'autres boutiques l'offre peut tenir sur un mur ou même sur une colonne », dit Juan Antonio Nieto, qui est également responsable de l'équipe internationale en charge de ce projet. Il ajoute qu'un autre avantage est la complémentarité entre Dufry et les boutiques Hudson News : « En fait nous avons des magasins, comme en Suisse et République Dominicaine, où nous combinons le Duty Free classique avec un assortiment de ces supérettes et ça marche très bien. Ainsi, les deux concepts de boutique transfèrent les clients l'un vers l'autre ».

Selon Jacob Carlson, VP international de Hudson, une des bases de ce projet est de maintenir l'esprit des boutiques Hudson News : « Le modèle de commerce global de Hudson News ne devrait jamais être modifié. La cohérence, les offres standard et l'approche de vente de notre merchandising nous permet de maximiser les ventes et les marges à travers le monde ». Juan Antonio Nieto et lui pensent que la combinaison des processus et du savoir global standardisés avec les cultures locales est essentielle pour le succès. « Les équipes locales dans chaque région sont une partie intégrante de notre lancement international » affirme Jacob Carlson, « avec leur expertise locale et notre connaissance internationale du voyage, nous sommes capables de fournir un mélange unique de produits. L'équipe locale joue également un rôle vital dans la conception du magasin. Leurs informations nous donnent la possibilité d'ajouter des saveurs locales à chaque magasin ». L'importance et la difficulté de cette façon globale de travailler est une des principales conclusions qui a été tirée après cette première étape par les personnes en charge de ce lancement.

En tant qu'entreprise globale, Dufry tente de standardiser et de globaliser chaque modèle ou concept de commer-

ce en s'adaptant, bien entendu, au lieu où se trouvent les boutiques. Mais ceci est un processus qui change sans arrêt dans lequel nous travaillons par exemple avec des fournisseurs locaux. C'est pourquoi cette adaptation nécessite un peu de temps. Pour faciliter l'expansion dans les différentes régions, Dufry a établi des groupes qui sont chargés d'organiser le lancement. L'Italie est la porte vers l'Europe et il y a également un groupe au Mexique et un autre dans les Caraïbes. « Nous devons développer les secteurs créés comme c'est le cas au Mexique. Nous y avons ouvert sept boutiques mais dans un pays tellement grand il reste de nombreuses possibilités pour s'agrandir », explique Juan Antonio Nieto. « L'expansion internationale de Hudson News est en parallèle et en accord avec celle de Dufry. C'est pourquoi nous créons de nouveaux groupes en Russie, en Chine, en Inde et au Brésil. » Les objectifs continuent à être ambitieux. Il devrait y avoir 100 boutiques d'ouvertes fin 2010 et celles qui sont déjà ouvertes devraient être entièrement opérationnelles.



Le concept Hudson News peut très bien être combiné avec celui des magasins Dufry.

Pour les prochaines années, le rythme d'ouverture devrait rester le même. « Ce projet n'est pas uniquement un défi pour l'équipe qui en a la charge, puisque c'est quelque chose que personne n'a jamais fait auparavant sur le marché du commerce de passage, mais c'est aussi quelque chose qui offre de bonnes opportunités à de nombreux employés de Dufry pour faire fonctionner ce concept à une échelle internationale », conclut Juan Antonio Nieto. ■



Coup de cœur

Cinq nouveaux magasins au Brésil

Dufry étend sa présence dans certains des endroits les plus importants du pays. Les voyageurs et de nombreux fonctionnaires apprécieront l'expérience de shopping de Dufry grâce aux cinq nouveaux magasins inaugurés à Rio, Minas, Gerais, Belem et Recife.

Depuis août, une nouvelle boutique dédouanée de 86 m² offre la gamme complète des produits dédouanés à l'aéroport Galeao de Rio de Janeiro et dans le centre CAMG de Minas Gerais, une autre nouvelle boutique – moitié moins grande – renforce la présence de Dufry et vise à concentrer tous les services civils de l'Etat au même endroit. Le CAMG est un projet important de l'Etat brésilien.

Fin août un autre grand magasin dédouané (136,5 m²) a été fièrement inauguré à Belem, suivi de l'ouverture de deux magasins dans le secteur de départ et d'arrivée à l'aéroport de Natal (Recife). ■

