

# Mundo Dufry

Revista corporativa eletrônica do Grupo Dufry






DUFRY

Número 3 / Dezembro 2010

## Hudson News

**Leia & Ganhe**  
uma viagem a uma loja Dufry

 **Lançamento internacional da Hudson News: 70 novas lojas em 10 países**

-  Dufry recebe o Prêmio Swiss Equity
-  Quatro novos pontos de venda no Aeroporto Internacional de Los Angeles
-  Ajudando crianças com as Aldeias Infantis SOS

novο portal web: [www.dufry.com](http://www.dufry.com)



Editorial

# Lançamento internacional da Hudson News

## Editorial por Juan Antonio Nieto

Em finais de 2008, a Dufry adquiriu o Grupo Hudson como parte de uma importante estratégia de diversificação. Com este acordo, nosso grupo pôde não só conquistar uma boa posição em mercados vitais, como os EUA e o Canadá, como ainda desenvolver o segmento de duty-paid em nosso negócio global de varejo em viagem. Por último – “last but not least” – estávamos convencidos de que o conceito das lojas de conveniência Hudson News, que tem tido desde há anos tanto sucesso nos Estados Unidos, poderia ser ampliado à escala mundial.

O lançamento mundial do conceito Hudson News começou no início de 2009. Nós criamos um grupo de trabalho que ficou encarregado de sua preparação e fui eu que liderei essa equipe, com pessoal da Dufry e pessoal que veio do Grupo Hudson. Decidimos iniciar a implementação do projecto em lugares onde a Dufry já estava presente, de forma a controlar melhor o negócio e evitar riscos. Escolhemos também o canal que conhecíamos melhor: os aeroportos. Assim, Porto Rico, República Dominicana e Itália foram alguns dos países onde abrimos as primeiras lojas Hudson News.

Um ano e meio mais tarde, já temos 70 lojas Hudson News em 10 países e os resultados estão de acordo com nossas expectativas. Mesmo assim, esse tem sido um processo bastante intenso e aprendemos como resolver as dificuldades relacionadas com a implementação de um conceito estandardizado de loja em muitas regiões e culturas diferentes.

Nosso objetivo até o final deste ano é afinar o processo e fortalecer a organização. Queremos racionalizar o modo de funcionamento das lojas que abrimos e os novos lançamentos nos grupos que já temos (México, Caribe, Itália na Europa, etc.). Ao mesmo tempo, estamos preparando



Juan Antonio Nieto, Diretor Global de Desenvolvimento

o desenvolvimento de novas áreas onde continuar essa expansão, em sincronia com o crescimento da Dufry: Rússia, China, Índia e Brasil. Em todo o lado esse projeto constitui uma experiência única no mercado global de varejo de viagem e uma parte importante do futuro da Dufry.

### Conteúdo

**Editorial 2, Notícias Dufry 3, Pessoas da Dufry 5, Conseguido 6, História Principal 7, Loja Favorita 8**

**Cobertura:** San Juan Luis Munoz Marin International Airport, Puerto Rico

### Conteúdo das secções



#### Editorial

Declarações e anúncios do Director Executivo (CEO) / Director de Operações (COO) / Director Financeiro (CFO), editoriais, dados & números, acontecimentos importantes, compromissos empresariais, alterações de gestão.



#### Notícias Regionais

Lojas novas ou remodeladas, conceitos, contratos, actividades promocionais, prémios, destaques ou esforços locais.



#### História Principal

Tópico principal ou entrevista com pessoas importantes. Normalmente está alinhado com a imagem da capa. Foco em actividades especiais, negócios, ocasiões.



#### Conseguido

Histórias de sucesso, histórias de âmbito local, casos das melhores práticas.



#### Pessoas da Dufry

Apresentação de um funcionário por um motivo especial: novas ideias, fazer um bom trabalho, interesses especiais, passatempo notável.



#### Loja Favorita

Loja nova ou remodelada (p. ex., Loja do mês) Contracapa do PDF para impressão

### SOBRE

**Editor:** DUFREY AG, Hardstrasse 95, 4020 Basileia Suíça **Equipe Editorial da Sede:** Julian Díaz, José Antonio Gea, Xavier Rossinyol, Jordi Martin-Consuegra, Javier Gonzalez, Lubna Haj Issa **Equipe de Conteúdo Regional:** Marcus Griffin (HQ), Emorine Franck (R1), Tijani Djaziri (R2), Céline Heinrich (R3), Lourdes Arenciba (R4), Marianne Areal (R5), Laura Samuels (R6) **Coordenação de Design, Escrita de Texto e Processo:** Match Communications, Zurich; Itziar Marañón, Roland Sennhauser, Christian Staub **Produção:** Match Communications, Zurich e x-site, Basileia **Línguas de publicação:** inglês, francês, italiano, português e espanhol **Website:** <http://emagazine.dufry.com>

A Dufry é um varejista mundial de viagens com 11.000 pessoas servindo clientes em mais de 1.100 lojas em 40 países.





Notícias  
Regionais

## Notícias da Dufry

### Sede: A Dufry AG ganha o Prêmio Swiss Equity 2010



Andreas Schneider, Diretor Financeiro e de Relações com Investidores e sua equipe foram os grandes responsáveis pelo sucesso.

No dia 14 de Setembro nossa companhia recebeu o prêmio atribuído pela revista Swiss Equity. Essa publicação financeira reconhece todos os anos as pequenas e médias empresas suíças de maior sucesso. O júri considerou que a Dufry AG tinha conseguido a melhor performance no ano passado, com base do excelente desempenho entre Setembro de 2009 e Agosto de 2010. ■

### Grupo: A Dufry apoia crianças em risco Afetadas pelas enchentes no Paquistão

Nosso grupo está prestando apoio à organização sem fins lucrativos chamada "Save the Children" ("Salvem as crianças") para ajudar a salvar vidas de crianças em risco e suas famílias, deslocadas pelas cheias de monção no Paquistão. Graças a sua experiência de 30 anos de trabalho nesse país, "Save the Children" pôde prestar ajuda imediata em resposta a essa situação catastrófica. A organização sem fins lucrativos ajudou a alimentar até 85,000 famílias, organizando também equipes médicas móveis e estacionárias em 10 províncias e fornecendo comprimidos de purificação de água, tendas, kits de abrigo e outros bens essenciais. O objetivo de "Save the Children" é chegar junto de 2 milhões de crianças e adultos dentro dos próximos seis meses. ■



### Grupo: Uma grande equipe

O presidente da Dufry, Julián Díaz e Juan Carlos Torres Carretero (cherman) estiveram de visita a uma das lojas Dufry na cidade brasileira de Fortaleza. ■



Uma grande família – foto com a equipe responsável.

### Grupo: Excelentes resultados para os primeiros nove meses de 2010

O Grupo Dufry teve uma excelente performance nos primeiros nove meses de 2010. Pelo terceiro trimestre consecutivo a Dufry registrou crescimento de dois dígitos em todos os indicadores-chave. Nos nove meses de 2010 o volume de negócios cresceu 16.1% nas moedas locais e 11.7% depois de convertido em Francos Suíços, com um total de 1,967 milhões CHF. Para o mesmo período, a margem bruta aumentou 1.4 pontos percentuais, de 55.8% para 57.2%, e o EBITDA totalizou 253.4 milhões CHF, um aumento de 20.5% com taxas FX constantes e 15.3% em Francos Suíços, com a margem de EBITDA melhorando de 12.5% para 12.9%. Os lucros líquidos aumentaram 65.5% para 107.9 milhões CHF. Tanto o crescimento orgânico de 10.7% como o aumento da margem bruta em 1.4 pontos percentuais são resultado do aumento do número de passageiros, da melhoria do gasto por passageiro e de um desenvolvimento focalizado das operações.

A melhoria da situação financeira ficou-se devendo ao crescimento contínuo do Grupo, incluindo a abertura de diversos novos locais, implementação de negociações globais com fornecedores e maior desenvolvimento de algumas iniciativas iniciadas em 2010 no âmbito dos projetos "Dufry Plus One" e "One Dufry".

A fusão da Dufry AG com a Dufry América do Sul concluída no segundo trimestre de 2010 teve um impacto muito positivo no cenário de investimento da Dufry. Como resultado dessa transação, a Dufry passou a ser visível para um novo segmento de investidores interessados em mercados emergentes e sociedades globais. A tendência positiva do número de passageiros, que começou no final de 2009, se manteve nos nove primeiros meses do ano. Embora os mercados emergentes tenham experimentado um crescimento mais dinâmico que os mercados desenvolvidos, a tendência foi globalmente positiva. ■



Notícias  
Regionais

### Nice: Nova Loja Armani

A nova loja Armani operada pela Dufry em Nice teve uma inauguração bastante promissora. Ela tem 80m<sup>2</sup> e se encontra no Terminal 2 do aeroporto Côte d'Azur de Nice. Apesar de só ter sido aberta a 1 Setembro, conseguiu atingir o objectivo previsto para o volume de negócios logo no primeiro mês de atividade. ■



A loja oferece uma seleção da coleção da prestigiada grife.

### Guadalupe: A Dufry recebe sinal verde

A Dufry ganhou uma importante proposta no Aeroporto Internacional de Pointe a Pitre (Guadalupe). O contrato terá uma duração de cinco anos e coloca a Dufry como único operador de duty free nesse aeroporto. A abertura está marcada para 1 de Novembro e a loja consiste em um espaço de passagem de 508 m<sup>2</sup>, onde os passageiros poderão encontrar perfumes, bebidas destiladas, tabaco, produtos alimentares internacionais e locais, refrigerantes, acessórios, relógios, joalheria, etc. Além disso, cerca de 25 m<sup>2</sup> serão dedicados ao conceito Hudson News, com jornais, revistas, eletrônicos e brinquedos. ■

### Egito: Novas lojas em Assyt/Borg El Arab

Em Outubro foram abertas novas lojas no aeroporto de Borg El Arab (Alexandria). As lojas em Assyt têm sua abertura programada para Janeiro de 2011. O espaço total de varejo é de 958 m<sup>2</sup>. As lojas, situadas em ambos os aeroportos junto às portas de Partidas e Chegadas, oferecem grande variedade de produtos, como tabaco, bebidas destiladas, perfumes e chocolates. Além disso, haverá em Assyt duas lojas especializadas: a Bijoux Terner venderá acessórios e a Nefertari Beauty venderá souvenirs. ■

### Singapore: Cinco novas lojas

A Dufry prossegue seu crescimento na Ásia. No último Verão, cinco lojas Hudson News foram abertas no Aeroporto Internacional de Changi em Singapura. No seu conjunto elas ocupam uma área de 725 m<sup>2</sup> distribuídos entre o Terminal Budget

(Check-in e Partidas) e o Terminal 2 (Check-in, Partidas Norte e Partidas Sul). O leque de produtos vendidos nestas lojas de conveniência inclui livros, jornais, chocolates e comestíveis. ■

### Honduras: Second store opened

Em Novembro de 2010, a Dufry abrirá uma nova loja no Porto Marítimo de Roatan (Honduras). Esta loja com 445m<sup>2</sup> será a segunda que o Grupo inaugura nessa ilha do Caribe. Ambas as lojas representam em conjunto mais de 1.000m<sup>2</sup> com produtos internacionais bem conhecidos liberados de impostos, bem como uma seleção de produtos locais. ■



A equipe da Dufry em crescimento nas Honduras.

### Caribe: Lançamento do Dufry Plus One

O lançamento do programa de Treinamento em Venda de Varejo Dufry Plus One, no Duty Free Caribbean (DFC) em Barbados, a 12 de Outubro, teve um sucesso significativo. 13 formadores certificados começaram a desenvolver o programa nas ilhas inglesas do Caribe. Esses formadores certificados da Dufry contam com todo um sólido apoio por parte da equipe operacional da unidade comercial do CFD, incluindo o presidente Peter Allan, o director de operações Felix Brunner, os directores de varejo da área Jack Coote e Adrian Bradshaw, assim como de todos os gerentes de varejo da área. A equipe de RH Global, Regional e de Barbados, liderada pela directora de RH da área, Pauline Mager, e seu responsável pela formação, Mark Anthony Thornhill, apoiou de perto esta iniciativa. ■



Os nossos formadores certificados Dufry no DFC.



Notícias  
Regionais



Pessoas da  
Dufry

## Doriana Bonifacio

### Rio de Janeiro: O Dufry Plus One chega à Região 5

Pessoal selecionado do Brasil e da Bolívia foi convidado a ser o primeiro a receber o treinamento em varejo e vendas Dufry Plus One na região 5. Foram treinados pela Coordenadora Global para a Formação da Dufry, Anni Maley. O enfoque era "formando os formadores", de modo a que eles possam entender esta importante iniciativa a todo o pessoal de vendas na Região 5. A 30 de Setembro e 1 de Outubro os participantes da experiência piloto treinaram o primeiro grupo de 27 empregados do Rio de Janeiro. Todos eles estão agora confiantes nos resultados que vão conseguir graças ao Dufry Plus One. Até o final de 2011 está programado o treinamento de todo o pessoal de vendas da Região 5. ■



Os formadores Dufry Plus One na Region 5: prontos a espalhar a mensagem Plus One.

### Hudson News: O Grupo Hudson ganha quatro pontos de venda em LAX

Um grupo constituído por quatro empresas locais de Los Angeles associadas ao Grupo Hudson, líder mundial em varejo de viagem, e apoiadas pelo poder de Earvin "Magic" Johnson, foi selecionado pela Los Angeles World Airports (LAWA) para refrescar o programa de concessão de varejo em quatro terminais do Aeroporto Internacional de Los Angeles (LAX). A concessão inclui cerca de 21 lojas de jornais, presentes, livros e varejo especializado, num total de 1,925 m<sup>2</sup> de espaço de venda principal, nos Terminais 4, 5, 7 e 8. ■



Ela é jovem mas seu enfoque no cliente e estilo de liderança impressionaram há alguns meses uma equipe de Recursos Humanos da Dufry que estava visitando a loja Dufry no Aeroporto Internacional Liberty de Newark (Nova Jérsei). A dominicana Doriana Bonifacio, de 24 anos, conseguiu encontrar no seu trabalho a maneira ideal de pôr em prática suas qualidades.

facio, de 24 anos, conseguiu encontrar no seu trabalho a maneira ideal de pôr em prática suas qualidades.

*Mundo Dufry: Qual é seu cargo?*

Doriana Bonifacio: Sou assistente de loja.

*MD: E você gosta? Porquê?*

DB: Gosto muito, porque me dá a chance de conhecer pessoas e de aprender todos os dias algo de novo.

*MD: Qual é o produto que você mais gosta de vender?*

DB: Perfumes.

*MD: A maior virtude do vendedor é...*

DB: Ser um bom ouvinte.

*MD: O pior erro que você pode cometer é...*

DB: Discutir com um cliente.

*MD: Como vê seu futuro profissional?*

DB: Me vejo como gerente de nível médio.

*MD: Gostaria de acrescentar algo?*

DB: Sou uma moça altamente motivada e entusiasmada. Sempre cumprimento meus clientes com um sorriso. Sou também fiável e digna de confiança. Estou muito feliz por fazer parte da equipe de vendas da Dufry. ■

### Concurso Mundo Dufry: Para onde você sonha viajar?

A Dufry oferece a todos os seus empregados a possibilidade de ganhar uma viagem a qualquer loja Dufry em todo o mundo. Você só tem que ler com cuidado os artigos desta edição e achar as respostas a estas perguntinhas bem fáceis:

1. Quando foi inaugurado o Centro Social das Aldeias infantis SOS fundado pela Dufry?
2. Onde é que a Dufry vai criar novos clusters para facilitar o lançamento internacional de Hudson News?
3. De acordo com Doriana Bonifacio, qual é o pior erro em vendas?

Por favor, envie suas respostas até 31.01.2011 para Lubna Haj Issa (Comunicação Corporativa Global) pelo email [suggestions@dufry.ch](mailto:suggestions@dufry.ch). Precisamos também de seu nome e apelido, morada, código postal, país e localização de seu posto de trabalho.

\* Só podem participar neste concurso empregados da Dufry. Só poderão ser considerados os participantes com respostas corretas. Haverá apenas um vencedor, escolhido por sorteio. O vencedor será avisado por email. Excluída a competência dos tribunais, assim como qualquer equivalente em numerário, não cabendo qualquer recurso ou reclamação. Sujeito a condições adicionais com base nos requisitos legais aplicáveis. O nome do vencedor será publicado na próxima edição.







Conseguido

## A Dufry trabalha para que as crianças tenham um futuro melhor

**Assistência médica, salas de estudo, apoio: alguns lugares podem mesmo fazer a diferença. Este ano, a Dufry celebrou no Brasil a abertura de um Centro Social para famílias pobres, para a construção e operação do qual contribuiu.**

Como é que uma grande empresa pode partilhar seu sucesso? É no Brasil que vamos encontrar uma das melhores respostas. O Centro Social das Aldeias Infantis SOS, fundado pela Dufry na cidade brasileira de Igarassu, é o melhor exemplo daquilo que pode ser conseguido quando duas organizações mundiais dão as mãos. “Nós examinámos diversas possibilidades de cooperação e ficámos impressionados com o conceito de cuidados infantis e projetos das Aldeias Infantis SOS. Por isso, assinámos um contrato com eles em 2009,” conta Lubna Haj-Issa, director global de comunicação corporativa da Dufry.

Desde 5 de Abril de 2010, mais de 600 bebês, crianças pequenas e mães estão beneficiando dos serviços providenciados pelo Centro Social, onde essas famílias recebem apoio, como meio de evitar o abandono infantil. Ao mesmo tempo, as crianças recebem aconselhamento e educação básica, assim como cuidados médicos. Todos os dias se realizam sessões de sensibilização sobre música, reciclagem e cidadania; visitas culturais; e também sessões de leitura e narração de histórias. Há, além disso, atividades direcionadas às famílias das crianças, com o escopo de aumentar sua auto-estima, melhorar as relações de género, prevenir a violência doméstica e oferecer alternativas para aumentar seus rendimentos. A inauguração teve lugar a 30 de Junho, com muita música e grupos de crianças querendo mostrar o que tinham aprendido. Participaram nesta festa mais de 300 convidados, autoridades locais, 200 crianças entre os 4 e os 12 anos e suas famílias.



O Centro Social, fundado pela Dufry, ajuda as crianças e suas famílias como forma de evitar o abandono infantil.



O Presidente da Dufry do Brasil, Humberto Mota, esteve na inauguração do Centro Social.



Mais de 200 crianças participaram na festa de inauguração deste Centro em Igarassu.

Um dos participantes foi Humberto Mota, presidente da Dufry do Brasil. “Foi uma experiência muito gratificante participar nesse processo”, explica Mota; “o que mais me impressionou foi a integração do projeto no seio da comunidade onde ia ser implementado. Faz parte da política da Dufry atuar de forma sincronizada com as comunidades

onde intervém”. Mas o compromisso da Dufry com esta comunidade não terminou com a inauguração do Centro Social. Esse foi só o começo, pois a companhia irá continuar a financiar as suas despesas de funcionamento e ações de formação. Como conclui Lubna Haj-Issa: “A sustentabilidade é um dos princípios mais importantes na estratégia das Aldeias Infantis SOS. Ao financiar as despesas de funcionamento e as ações de formação, a Dufry está dando às crianças uma base sólida para crescer em segurança até à idade adulta.” ■



## A Dufry diversifica seu crescimento global com a Hudson News

**Itália, México, Sérvia, República Dominicana, Porto Rico, Suíça, Egito, Rússia e Singapura. Todos estes países têm algo em comum: foi neles que começaram o lançamento internacional do conceito de lojas de conveniência Hudson News.**

Falar da expansão das lojas Hudson News da Dufry é como olhar para o mapa do metro de uma grande cidade: uma rede imensa com os pontos das estações brilhando e cheia de vida. Quase 70 (69) lojas inauguradas em dez países, distribuídos por quatro continentes. Como o Director Global de Desenvolvimento da Dufry, Juan Antonio Nieto, explicou no editorial desta edição, desde a aquisição do Grupo Hudson em 2008 se tornou um objetivo claro abrir lojas de conveniência Hudson News em todo o mundo. “O modelo Hudson News é muito flexível em relação à localização. Nós temos lojas Hudson com 200m<sup>2</sup> mas em outras lojas toda a nossa oferta pode caber numa parede ou numa coluna,” diz Juan Antonio Nieto, que é também o responsável pela equipe internacional encarregada desse projeto.

Ele acrescenta que uma outra vantagem é a complementaridade entre as lojas Dufry e Hudson News: “Na verdade, temos algumas lojas, como na Suíça e na República Dominicana, onde combinamos o duty free clássico com os produtos destas lojas de conveniência e resulta. Deste modo, as lojas de ambos os tipos de conceito enviam clientes de uma para a outra”.

Segundo Jacob Carlson, vice-presidente internacional da Hudson, uma das bases deste projeto é manter o espírito das lojas Hudson News: “O modelo geral das Hudson News não deverá nunca ser mudado. A consistência de nosso merchandising, nossa oferta estandardizada e nossa vertente de varejo nos permitem maximizar as vendas e as margens por todo o mundo”. Ele e Juan Antonio Nieto pensam que a combinação dos processos e conhecimentos globais estandardizados com as culturas locais é essencial para o sucesso. “As equipes locais em cada região fazem parte integrante de nosso lançamento internacional” afirma Jacob Carlson, “com a mistura de sua perícia local com nosso conhecimento turístico internacional, somos capazes de oferecer um produto único. A equipe local desempenha também um papel vital no design da loja. Suas sugestões nos permitem dar a cada loja um certo sabor regional”. A importância e ao mesmo tempo a dificuldade deste estilo global de trabalho foi uma das conclusões principais a que os responsáveis por este lançamento chegaram depois da primeira fase.

Como companhia global, a Dufry tenta estandardizar e globalizar todos os modelos e conceitos comerciais, adaptando-os, é claro, ao local onde as lojas estão situadas. Este é, contudo, um processo em constante mudança, em que trabalhamos, por exemplo, com fornecedores locais. Essa adaptação requer, portanto, algum tempo. Para facilitar a expansão em diferentes regiões, a Dufry estabeleceu clusters, que constituem a base a partir da qual se desenvolve o lançamento. A Itália é a porta para a Europa e existe também um cluster no México e outro no Caribe. “Nós temos que desenvolver as áreas já criadas, como no caso do México. Abrimos ali sete lojas, mas o país é tão grande que existem ainda boas possibilidades de crescimento,” diz Juan Antonio Nieto. “A expansão internacional da Hudson News decorre em paralelo e sincronizada com a da Dufry. É por isso que estamos criando novos clusters na Rússia, China, Índia e Brasil.” Os objetivos continuam sendo ambiciosos. Até o final de 2010 deveremos ter 100 lojas abertas e as que já abrimos deverão estar completamente operacionais.



O conceito da Hudson News pode ser bem combinado com o das lojas Dufry.

Para o próximo ano, o ritmo de aberturas deverá se manter. “Este projeto não só é um desafio para a equipe responsável, como também, uma vez que é algo que nunca ninguém fez antes no mercado global do varejo de viagem, proporciona a muitos empregados da Dufry boas oportunidades de dar a sua contribuição para que esse conceito funcione a nível mundial”, conclui Juan Antonio Nieto. ■





## Cinco novas lojas no Brasil

**A Dufry está expandindo sua presença em alguns dos pontos mais importantes do país. Viajantes e muitos funcionários públicos irão poder gozar a experiência de compras Dufry, graças às cinco novas lojas inauguradas no Rio, Minas Gerais, Belém e Recife.**

Desde Agosto, uma nova loja duty paid de 86m<sup>2</sup> oferece todo o cardápio de produtos duty paid no Aeroporto do Galeão do Rio de Janeiro e outra nova loja – com metade da área – no centro da CAMG de Minas Gerais, reforça a presença da Dufry num local onde se pretendem concentrar todos os serviços civis. A CAMG é um projeto muito importante do estado brasileiro.

No final de Agosto foi inaugurada em Belém, com muito orgulho, mais uma grande loja duty paid (136,5m<sup>2</sup>) seguida pela abertura de mais duas lojas na zona de Chegadas e Partidas do Aeroporto de Natal (Recife). ■

