

Dufry Monde

E-Magazine azienda del Gruppo Dufry



D U F R Y

Numero 6 / Aprile 2012

Hudson News

Anniversario dell'Hudson Group, 25 anni di innovazione

-  **Risultati completi del 2011**
-  **Programmi di formazione in Italia e Brasile**
-  **Grandi passi in Russia e Repubblica Dominicana**

www.dufry.com



Editoriale

Un amico per i viaggiatori – da 1987

Editoriale di Joseph DiDomizio

Ventiquattro anni fa, il concetto dell'Hudson News era – secondo un'idea semplice – fornire ai viaggiatori i prodotti che volevano e di cui avevano bisogno per rendere il loro viaggio in treno o in aereo più semplice e più divertente. Estremamente importanti erano le riviste, i libri e un'ampia gamma di oggetti necessari ai viaggiatori.

Il fondatore dell'Hudson Group Retail fu mio padre, Mario DiDomizio. Mario fu assunto e lavorò a stretto contatto con l'ultimo Robert Cohen, allora capo dell'Hudson County News, una società che distribuiva riviste, giornali e libri nell'area metropolitana di New York. (Purtroppo, il Sig. Cohen è morto recentemente, il 1 febbraio 2012, a seguito di una lunga malattia).

Provenendo dal settore del supermercato, Mario comprese come il design del negozio esaltasse le vendite e avesse come fulcro i prodotti convenienti. Lui e la sua squadra progettarono di nuovo completamente l'edicola dell'aeroporto: creando vetrine aperte, ampi corridoi e punti centralizzati per i banconi della vendita, perfetti per promuovere il commercio dei prodotti. Appena terminati i cambiamenti, i profitti sono aumentati.

Poiché l'Hudson festeggia il suo 25° anniversario, continuiamo a portare l'innovazione: alternative più salutari di cibo e snack; prodotti di marca in ogni categoria; la rapida espansione di un vibrante concetto di un nuovo prodotto: l'elettronica.

Dall'acquisizione della Dufry nel 2008 e l'integrazione dell'organizzazione della Dufry nella Regione del Nord America, l'Hudson ha costruito anche un invidiabile porta-



Joseph DiDomizio, Presidente e CEO, Gruppo Hudson

foglio di marchi speciali e ha assunto adesso l'attività del business duty-free della Dufry in Nord America.

Ma nel cuore, questa variegata e dinamica Regione del Nord America ha ancora il suo obiettivo principale di essere come uno dei nostri clienti ci ha definito su Twitter qualche tempo fa: il Miglior Amico dei Viaggiatori! ■

Contenuto

Editoriale 2, Le notizie di Dufry 3, Le persone di Dufry 5, Missione compiuta 6, Sotto i riflettori 7, Negozio preferito 8

Contenuto delle sezioni



Editoriale

Affermazioni e annunci da parte di CEO/COO/CFO, editoriali, fatti & cifre, pietre miliari, responsabilità aziendali, cambi di gestione.



Notizie regionali

Negozi nuovi o modificati, concetti, contratti, attività promozionali, premi, notizie o risultati locali di rilievo.



Sotto i riflettori

Storia principale o intervista con personaggi di spicco (solitamente in linea con l'immagine di copertina). Enfasi su attività speciali, imprese, occasioni.



Missione compiuta

Storie di successo, storie di ambientazione locale, casi di migliore prassi.



Le persone di Dufry

Presentazione di un impiegato per un motivo particolare: nuove idee, produttività sul lavoro, interessi particolari, hobby speciale.



Preferiti

Negozio nuovo o ristrutturato di recente (es. negozio del mese). Quarta di copertina della versione PDF stampabile.

A PROPOS DE

Editore: DUFY AG, Hardstrasse 95, 4020 Basilea Svizzera **Team editoriale Sede Centrale:** Julian Díaz, José Antonio Gea, Xavier Rossinyol, Jordi Martin-Consuegra, Juan Antonio Nieto, Lubna Haj Issa **Team contenuto regionale:** Marcus Griffin (HQ), Emorine Franck (R1), Tijani Djaziri (R2), Celine Heinrich (R3), Madelin Moreno (R4), Tiago Gloria (R5), Laura Samuels (R6) **Design, stesura testi e coordinamento di processo:** Match Communications, Zurigo; Itziar Marañón, Roland Sennhauser, Christian Staub **Produzione:** Match Communications, Zurigo e x-site, Basilea **Lingue pubblicate:** Inglese, francese, italiano, portoghese e spagnolo **Sito Web:** <http://emagazine.dufry.com>

Dufry è una società operante nel settore del travel retail a livello globale, con 13'500 impiegati al servizio di clienti in oltre 1'200 negozi dislocati in 46 paesi.



Notizie regionali

News della Dufry

Ottimo rendimento della Dufry nel 2011

Nel 2011, Dufry ha ottenuto una crescita del fatturato pari al 16.5% sulle rate FX costanti e il margine lordo è salito al 58.2% per l'ottavo anno consecutivo. L'EBITDA è aumentato del 26.9% su rate FX costanti a 435.5 milioni di CHF e il margine dell'EBITDA è migliorato di 100 punti base al 14.1%. Omogeneamente la crescita ha contribuito con 7.5 punti di percentuale alla crescita del fatturato nel 2011, che è un rendimento ottimale considerando gli impatti negativi dello sconvolgimento politico in Nord Africa, le tempeste di neve negli USA e la bancarotta di Mexicana in Messico.

Le acquisizioni hanno contribuito con il 6.7% alla crescita del fatturato. Ad agosto del 2011, la Dufry ha acquisito le attività duty-free aeroportuali in molti mercati emergenti, quali l'Argentina, l'Uruguay, l'Ecuador, l'Armenia e Martinica, così come una piattaforma logistica in Sud America. Inoltre l'espansione dello spazio per le vendite della Dufry grazie a delle nuove licenze ha creato un aumento netto del 2.3% sul fatturato. Combinando le acquisizioni e l'espansione dello spazio, la Dufry ha aggiunto più di 20'000 mq al suo spazio per le vendite. Il gruppo ha anche un esercente aeroportuale in Russia.

Come ha sottolineato Julian Diaz, CEO del Gruppo Dufry: "la Dufry ha ottenuto un elevato rendimento nel 2011" e ha aggiunto: "Per il 2012, abbiamo già gettato le fondamenta per espanderci nella Regione Euroasiatica. L'integrazione e la crescita di nuove imprese saranno una priorità." ■

Basilea: Orologi di alta qualità

A febbraio la Dufry ha lanciato un nuovo marchio esclusivo di orologi nel suo negozio principale presso l'EuroAirport Basel-Mulhouse e gli ha dedicato una parte completa. Questo marchio è Frédérique Constant Genève ed è stato creato nella sua forma attuale nel 1988. Aletta Bax e Peter Stas hanno lanciato la loro prima collezione nel 1992, comprendente sei modelli che avevano movimenti svizzeri e sono stati assemblati da un orologiaio svizzero. La loro filosofia è di raggiungere sia gli intenditori sia una selezione più ampia di appassionati che vogliono godere di orologi di alta qualità e classici a prezzi ragionevoli. ■

Italia: lancio del programma di formazione "Out in Front"

Tra il 24 e il 26 gennaio 2012, è stata lanciata in Italia la fase pilota di un nuovo programma di formazione. Chiamata 'Out in Front' fa diventare tutti i direttori dei negozi e i gestori dei negozi "Formatori Certificati Dufry" insegnando loro un equilibrato stile di leadership così come un formato per consegnare una formazione all'interno del punto vendita ai loro professionisti delle vendite.



"L'impegno e la volontà di provare sono stati magnifici – riferisce Anni Maley, Manager dello sviluppo e della formazione globale della Dufry. La parte migliore è stata la completa partecipazione dei direttori dei negozi Marco Zaccaria, Roberto Geniale, Diego Marro, Adele Giussani, Tiziana D'Aleo, Marco Piciollo, Davide Damoli, Claudia Castellucci e Anna Maria Salla!" Grazie alle valutazioni positive la Dufry continuerà questo programma di formazione. ■

Francia: Boutique Hermes a Nizza raggiunge il podio

Dufry France ha ottenuto un eccezionale 2011 con un aumento delle vendite all'aeroporto di Nizza. La squadra locale ha vinto una sfida eccitante promossa da Hermes e i risultati hanno superato di gran lunga gli obiettivi. Il nostro negozio Hermes adesso si è affermato come uno dei negozi Hermes più importanti in tutto il mondo nel settore del travel retail.

La professionalità, l'entusiasmo e la qualità della squadra congiunta della Dufry e di Hermes in questa posizione sono la parte del suo successo. ■



Il negozio di successo Hermes all'aeroporto di Nizza.



Notizie regionali

Marocco: Apertura negozi Hudson News

La Dufry aumenta il numero dei suoi negozi Hudson News in Marocco con l'apertura di sette negozi tra gennaio e marzo 2012. Si trovano a: Rabat (30m²), Marrakech (60m²), Agadir (62m²), Fes (36m²), Tanger (25m²), Oujda (44m²) e Casablanca (101m²). Quest'ultimo negozio si trova al Terminal 1, un altro sarà aperto nel 2013 al Terminal 1. ■



Sette nuovi negozi gestiti dalla Dufry in Marocco.

Russia: Dufry acquisisce un'importante società di travel retail

Il 10 gennaio la Dufry ha acquisito il 51% del Regstaer Group, che detiene le attività di duty free presso l'aeroporto internazionale Sheremetyevo di Mosca in Russia e genera delle vendite annuali superiori a 50 milioni di dollari. La transazione include anche un accordo commerciale e di acquisto per l'attività del The Regstaer Group all'aeroporto Vnukovo di Mosca. ■



La Dufry cresce sull'attraente mercato russo.

Repubblica Dominicana: Doppia Presenza

La Dufry ha aumentato la sua presenza nella Repubblica Dominicana. Negli ultimi mesi, sono stati ristrutturati cinque negozi e nel secondo trimestre del 2012 saranno aperti sei nuovi negozi, tre a Santo Domingo e altri tre a Puerto Plata. Includendo i nuovi negozi, Dufry opera nella Repubblica

Dominicana con un totale di 15 negozi che offrono un'ampia gamma di prodotti all'interno dei vari settori dei negozi della Dufry: Fashion, Hudson News, prodotti locali, una stanza per i fumatori e la regolare offerta Duty Free. 40 nuovi dipendenti si uniranno alla squadra dominicana che raggiungerà un numero complessivo di 115 impiegati. ■

Brasile: Progetto sociale laurea 30 studenti

Il 18 novembre 2011, ha avuto luogo la promozione del 17 diploma del progetto sociale brasiliano. Hanno partecipato all'evento più di 300 persone, tra cui studenti, genitori, autorità, impiegati della Dufry e insegnanti volontari.



Ci siamo impegnati con i giovani talenti brasiliani.

Il Sig. Humberto Mota, Presidente della Dufry Brazil e il Sig. José Carlos Rosa, COO della Regione del Sud America della Dufry, hanno tenuto il discorso di congratulazione per gli studenti che hanno ricevuto i loro diplomi. Gli studenti hanno avuto come sostenitore il Ministro dell'Aviazione Civile, il Sig. Wagner Bittencourt, che ha condiviso la storia del suo successo come un esempio per loro. ■

Brasile: eCommerce per i migliori marchi di bevande

Il sito web DufryShopping è stato lanciato a gennaio 2012 con lo scopo di offrire i migliori marchi di bevande attraverso un sito web con dei prezzi molto attraenti per il mercato brasiliano. Il sito web offre una gamma di caratteristiche interessanti: i clienti possono gestire la propria "lista dei desideri", seguire gli ordini, scegliere i regali, tra tanti benefici. Inoltre i prodotti sono consegnati a casa nei seguenti stati: Rio de Janeiro, São Paulo, Minas Gerais, Paraná, Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Amazonas. "L'idea è quella di essere il Top dei siti web di eCommerce per la vendita al dettaglio di bevande in Brasile. In seguito il progetto potrà essere esteso alle altre categorie", spiega Tiago Gloria della Dufry Brazil. ■



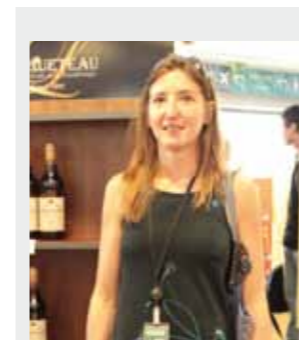
Notizie regionali

Sud America: Integrazione delle Risorse Umane

La squadra delle Risorse Umane della Regione Sud America ha tenuto lo scorso novembre un incontro a Rio de Janeiro. L'obiettivo era condividere le conoscenze sulle procedure standard del Global HR e le procedure regionali con i manager HR delle società acquisite di recente dell'Argentina, Uruguay ed Ecuador. La formazione è stata effettuata da Wagner Rezende (HR Director per il Sud America) e la sua squadra. I partecipanti erano Daniel Crinigan; Guillermo Rimoldi; Sara Santana; Ana Laura Fernández e Ana María García. Hanno parlato e riflettuto su argomenti quali la carriera, l'utilizzo del sito web per scopi HR, i processi di assunzione, la valutazione delle prestazioni, la Dufry Sales Academy, HR KPI e altro. Hanno anche avuto l'opportunità di condividere le pratiche migliori e di visitare i negozi Duty Free di Rio de Janeiro. Al termine della formazione è stato concordato un piano di implementazione. ■

Nord America: Marche iconiche americane per passeggeri internazionali

Negli anni passati, la Regione Nord America ha aperto numerosi negozi di vendita al dettaglio specializzati. Vineyard Vines (Boston Logan Terminal C); Victoria's Secret (JFK Terminal 4 e Vancouver International Airport); Coach (Newark Liberty Terminal C); Michael Kors (JFK Terminal 1); e Juicy Couture (JFK Terminal 1 and 7). Sono estremamente popolari tra i passeggeri internazionali che desiderano portare a casa biancheria, profumi, borse, vestiti e accessori disegnati negli USA da una di queste marche icone americane. Le loro dimensioni sono piccole, tra 60 e 150m². Ma hanno un grande montante! ■



Viaggio a Guadalupa

Il vincitore del nostro ultimo quiz, Myrtille Harnist, Basel-Mulhouse EuroAirport, impiegata al magazzino, si gode il suo viaggio a Guadalupa dove ha anche visitato il negozio della Dufry. ■



Persone della Dufry

Sylvie Mignot



Sylvie Mignot, Country General Manager Ivory Coast

È una donna di cui ci si può fidare quando arrivano i tempi difficili. Sylvie Mignot, una cittadina francese la cui carriera alla Dufry è iniziata nel 2004 in Russia, è il Direttore Generale in Costa d'Avorio. Era in carica alla società durante la crisi post-elettorale che ha colpito questo paese lo scorso anno. Quindi è grata alla sua squadra per il suo atteggiamento: "Hanno assicurato il nostro business in condizioni molto difficili".

Dufry World: Quanti negozi ha la Dufry in Costa d'Avorio? Dove?

Abbiamo 4 negozi presso l'Houphoet Boigny Abidjan airport: uno vende cibo, arte locale, tessuti, giornali e riviste; il più grande offre profumi, alcolici e tabacco; uno piccolo si trova nella zona di imbarco e un altro nella zona degli arrivi. Abbiamo anche un negozio diplomatico al centro della città.

DW: Quali sono i tuoi compiti principali?

In qualità di Direttore Generale del paese il mio primo dovere è quello della supervisione, la formazione e coinvolgere tutta la squadra per assicurare che il nostro business sia un successo. Il successo dipende soprattutto dalla propria squadra. Potrei affermare che il mio lavoro è quello di un allenatore che porta i giocatori alla vittoria.

DW: Cosa hai imparato recentemente nella tua posizione?

La lezione principale che ho imparato è che come straniero la propria responsabilità è quella di comprendere e di accettare la cultura nella quale stai lavorando. E l'unico modo per arrivare al successo è quello di coinvolgere la propria squadra.

DW: Cosa vuoi migliorare per il prossimo anno?

Per quest'anno spero che la Costa d'Avorio si riprenda al meglio dalla recente crisi politica e di conseguenza la nostra attività crescerebbe considerevolmente. ■



Missione
Compiuta

Più di 20 anni di lavoro ben fatto

Ben oltre mezzo secolo di esperienza concentrata nel settore della vendita al dettaglio, gran parte di ciò presso il Gruppo Hudson, è il notevole traguardo dei due dirigenti, Roger Fordyce e Bryan Quinn, che condividono la responsabilità delle operazioni che coinvolgono il Nord America.



Roger Fordyce lavora nel Gruppo Hudson dal 1988.

Il vice presidente esecutivo e gli Chief operating Officers Roger Fordyce e Bryan Quinn hanno supervisionato circa 650 negozi in oltre 70 aeroporti e terminal dei trasporti. Dalla Nuova Scozia all'Alaska; da Miami a San Diego. Ogni fascia climatica e ogni fuso orario sul continente americano è il loro territorio. Quindi sono stati entrambi premiati per la loro longevità al recente Management Seminar & Vendor Show presso il Gruppo Hudson.



Bryan Quinn ha iniziato presso il LaGuardia Airport nel 1991.

Chi fa rapporto a Roger e a Bryan è un team operativo con molta esperienza di cinque vice presidenti senior e una forza lavoro di circa 5000 membri che comprende tutta l'organizzazione dei vice presidenti regionali, dei direttori generali, degli assistenti dei direttori generali, i supervisor, gli associati alle vendite e il personale del magazzino. Supervisionare e coordinare questo grande team

richiede esperienza, buon senso – e molti viaggi!

Roger Fordyce si è unito alla squadra del Gruppo Hudson nel 1988 in qualità di General Manager delle operazioni dell'aeroporto La Guardia di New York. È stato promosso District Manager per sovrintendere le attività presso LaGuardia, Pennsylvania Station e Grand Central Terminal quando Hudson ha acquisito queste ulteriori attività di trasporto di New York City nel 1990. Nel 1992 è stato nominato Vice

Presidente delle Attività nel 1996 ed è stato promosso alla sua attuale posizione nel 2003.



Brian e Roger (a sinistra e il secondo a sinistra) mentre partecipano a una sessione di break out con altri dirigenti esecutivi della squadra del Gruppo Hudson.

Bryan Quinn si è unito alla squadra del Gruppo Hudson nel 1991 come Direttore Generale delle attività presso LaGuardia Airport. È stato promosso Vice Presidente, Attività nel 1992. È diventato Vice Presidente Senior, Attività nel 1996 ed è stato promosso Vice Presidente Esecutivo, Attività nel 2003.



I dirigenti sono stati onorati durante il recente Management Seminar & Vendor Show del Gruppo Hudson.

Nel 2009, dopo che il Gruppo Hudson è diventato parte della Dufry, Brian ha seguito come EVP delle attività internazionali, durante tale periodo ha supervisionato il lancio del formato dell'Hudson News fuori del Nord America. Nel 2010 è tornato alla regione del Nord America dove svolge il suo ruolo attuale. ■



Sotto i
riflettori

Una società costruita sui valori

Durante l'annuale Management Seminar & Vendor Show dell'Hudson Group nel dicembre 2011, la società controllata della Dufry ha festeggiato il suo compleanno d'argento in modo proattivo creando un piano a lungo termine per l'andamento degli affari per i prossimi 25 anni.



Joe DiDomizio, presidente e CEO del gruppo Hudson che incoraggia la sua squadra.

La squadra esecutiva della gestione del Gruppo Hudson – circa 250 persone – ha trascorso un intero giorno a Las Vegas ad ascoltare i relatori e poi a lavorare insieme per elaborare un piano strategico basato sul futuro della società. Il tema dell'incontro è stato "Innovazione – I prossimi 25 anni".

In una serie di tavole rotonde, la squadra, in base agli anni di esperienza e di conoscenza,

ha espresso le proprie idee e offerto suggerimenti per migliorare il rendimento in un'ampia gamma di settori, dall'esperienza dei clienti al miglioramento della produttività per scoprire nuove opportunità.

Uno dei temi era la penetrazione o come aumentare l'afflusso nei 600+ negozi della regione. Un altro argomento è stata la conversione o come aumentare la spesa per transazione. È stato anche considerato il modo in cui utilizzare al meglio le tecnologie emergenti, così come il modo in cui valutare, utilizzare e trarre al meglio le idee e i suggerimenti degli oltre 500 impiegati della Regione del Nord America.

"Le grandi persone sono gli ingredienti più importanti per creare delle grandi società," afferma Joe DiDomizio, presidente e CEO del Gruppo Hudson. "La nostra esperta squadra esecutiva di gestione ha costruito da zero il Gruppo Hudson, facendolo crescere dal nulla fino a diventare il più importante duty-paid travel retailer del Nord America con un fatturato di oltre \$700 milioni di dollari. Sono sicuro che la nostra squadra avrà uguale successo nella pianificazione e nell'esecuzione della prossima fase."

Un'altra pietra miliare è stata la fusione con la Dufry a settembre 2008. "È stata una mossa strategica altamente efficace per integrare le competenze e i punti di forza

organizzativi di due grandi società," ha osservato Joe. Per la Dufry l'acquisizione ha fornito l'opportunità di costruire una posizione molto più solida nel settore del duty-paid. La Dufry ha aperto più di 80 negozi Hudson News in tutto il mondo, con un guadagno maggiore. Come parte della Dufry, l'Hudson Group ha ottenuto l'accesso a un'ampia gamma di marchi al dettaglio internazionali, molti dei quali sono stati introdotti adesso sul mercato del Nord America dal Gruppo Hudson.

La corsa delle persone del gruppo Hudson e i valori

La maggior parte della squadra di gestione del Gruppo Hudson è stata con l'azienda fin dai suoi inizi. Durante il corso dell'evento di Las Vegas, molti impiegati e partner commerciali sono stati premiati per la permanenza in carica della durata di 15-20-35 anni. Ha affermato Joe: "Le nostre persone hanno costruito le proprie carriere alla Hudson. I nostri valori fondamentali sono le qualità che esistono dentro di loro." Questi valori sono: servizio, rispetto, passione, dedizione, lavoro di squadra e innovazione..

"A prima vista questi valori fondamentali possono essere semplici e scontati," osserva Joe. "Ma c'è una vita di apprendimento e fatica dietro quelle parole...e il lavoro e lo sforzo di molti individui per fissarli nel mondo pieno di sfide in cui operiamo."

La vendita al dettaglio di beni da viaggio, soprattutto i settori dell'edicola/minimarket è un'attività esigente, un impegno di 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per 365 giorni all'anno. I negozi della Regione del Nord America aprono un'ora prima del primo volo della mattina; chiudono dopo che è decollato l'ultimo volo. In caso di condizioni meteorologiche avverse e ritardi, i negozi rimangono aperti, talvolta anche la notte. Qualche volta gli impiegati pernottano negli alberghi dell'aeroporto per assicurarsi che il personale adeguato sia a disposizione nel momento di punta della mattina. Questo significa la responsabilità e la dedizione di tutta la squadra.

Durante questa eccitante festa per i 25 anni, il Gruppo Hudson ha celebrato l'apertura di tre nuovi bellissimi negozi duty-free presso il Chicago O'Hare Terminal 5, che si aggiungono ai negozi duty-free a Newark, Houston, Edmonton e Seattle gestiti adesso dalla Regione Nord America. L'anno vedrà anche la costruzione di dozzine di nuovi negozi presso Los Angeles International Airport, San Diego International, Albuquerque Sunport, Dallas Love Field, Edmonton International, Boston Logan International, così come un nuovo centro commerciale al dettaglio presso Las Vegas McCarran Airport, che ha ottenuto un sostanziale rinnovo del contratto fino al 2030! ■



Preferiti

Un paradiso blu degli acquisti

Con una musica piacevole in un ambiente moderno in cui il Mare blu dei Caraibi brilla dall'altro lato delle finestre, si trova il negozio Cozumel della Dufry, un negozio al top, che offre un'ampia varietà di prodotti per i viaggiatori in crociera. Situato sul molo di Puerta Maya, il negozio Cozumel è stato aperto nel 2011 e segna l'ultimo passo di consolidamento della presenza della Dufry nei Caraibi messicani. È stata la pietra miliare che ha posto la nostra società come operatore principale sulle rotte da crociera nei Caraibi. Cozumel è la destinazione da crociera più importante della regione con tre moli internazionali e un terminal per i traghetti. Nell'ambito di questa atmosfera vacanziera il negozio di 1.040m² fornisce opportunità a buon prezzo. Inoltre include diversi formati di vendita al dettaglio come un negozio CEI e un negozio Hudson News. Per raggiungere un ampio numero di visitatori con elevati standard di qualità, qua lavorano 68 impiegati che condividono la loro esperienza e i riflessi magici del Mar dei Caraibi con i loro clienti. ■

