


Publication 8 / Février 2013

DUTY FREE MOSCOW

Région 1 : Quatre marchés clés dans une région de grande envergure

 **Résultats Q3 : Nous continuons avec des résultats positifs**

 **Les promotions dans les nouveaux marchés**

 **Ouvertures de boutiques au Brésil, aux USA et en Espagne**



Editorial

Région 1 : Un bon mélange entre les marchés consolidés et les nouveaux

par **Xavier Rossinyol, Directeur de l'exploitation région Europe, Moyen-Orient, Afrique et Asie**

En septembre 2012, Dufry a mis en œuvre une réorganisation interne qui vise à continuer à apporter une croissance à long terme et une création de valeur pour l'actionnaire. La transformation des structures régionales de six à quatre régions est conçue pour attribuer des responsabilités accrues aux régions afin d'obtenir une plus grande flexibilité pour exécuter et mettre en œuvre la stratégie mondiale, avec davantage de responsabilité dans la gestion des opérations et le développement des affaires, et aussi le développement du contrôle. En parallèle de la décentralisation, Dufry centralise ces fonctions où nous pouvons tirer parti de notre envergure et créer des synergies mondiales, comme les achats et la logistique.

Dans la région comme dans le Groupe, nous voulons suivre nos clients pour maximiser nos ventes par passager, indicateur de notre efficacité. C'est pourquoi nous sommes organisés dans six unités d'affaires, afin d'être proches des opérations quotidiennes, et nous couvrons quatre marchés clés :

- Le Méditerranée (sud de l'Europe et nord de l'Afrique), la plus grande région touristique au monde, avec 250 millions de touristes par an et un nombre croissant de visiteurs en provenance de Russie et d'Asie. Avec l'acquisition de la Grèce, nous fortifierons notre leadership dans cette région.
- La Russie, l'Europe de l'est et les anciens pays de la CEI : nous avons déjà un solide leadership dans ce marché et nous voyons un potentiel de croissance, mais aussi pour le nombre grandissant de visiteurs dans les autres marchés de Dufry.
- Le Moyen-Orient : Développement du centre dans le voyage entre l'Asie et l'Europe.
- Asie-Pacifique : Y compris l'Inde, la Chine et le l'Asie du sud-est, l'avenir de notre croissance. Il s'agit déjà du plus grand marché du voyage au monde et nous voyons beaucoup d'opportunités pour notre business model concentré sur les marchés émergents.

Chacun des marchés pourrait avoir une dynamique différente, mais de plus en plus de passagers voyagent de l'un à l'autre. Nous utilisons notre base de données mondiale relative au comportement de la clientèle pour améliorer l'efficacité de notre vente au détail, nous adaptons rapidement l'assortiment, le merchandising, les tarifs, les promotions et la publicité quand le profil des clients change.



Xavier Rossinyol, Directeur de l'exploitation

La nouvelle région permet aussi d'utiliser les ressources des régions plus consolidées pour se développer encore plus dans les nouveaux marchés. En outre, nous avons entrepris une restructuration de ces opérations avec une performance plus faible, pour que les ressources du Groupe soient déployées où le retour sur investissement est plus élevé.

En tant que dirigeant de la Région 1, je suis ravi du défi et des nombreuses opportunités d'amélioration déjà identifiées et..., nous nous améliorerons dans nos opérations actuelles en nous développant dans les nouvelles. Je suis personnellement enchanté par la qualité, le dévouement et l'énergie de tous les membres de l'équipe. Avec leur enthousiasme et leurs capacités, nous remplirons nos engagements. ■

Contenu

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

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.



Dufry People

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



Coup de coeur

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

A PROPOS DE

Éditeur : DUFREY AG, Hardstrasse 95, 4020 Bâle Suisse **Éditorialistes Siège social** : Julian Díaz, José Antonio Gea, Andreas Schneider, Jordi Martin-Consuegra, Javier Gonzalez, Lubna Haj Issa **Rédacteurs par régions** : Emorine Franck (R1), Tijani Djaziri (R1), Celine Heinrich (R1), Marcus Griffin (R2), Madelin Moreno (R2), Tiago Gloria (R3), Laura Samuels (R4) **Conception, écriture et coordination** : Match Communications, Zurich; Itziar Marañón, Roland Sennhauser, Christian Staub **Production** : Match Communications, Zurich et x-site, Basel **Langues publiées** : Anglais, français, italien, portugais et espagnol **Site web** : <http://emagazine.dufry.com>

Dufry est un commerce de passage global avec 14 000 personnes servant des clients dans plus de 1 200 boutiques à travers 43 pays.



Nouvelles
régionales

Dufry News

Résultats Siège T3 : Neuf mois, un record

Au cours des neuf premiers mois de l'année 2012, le chiffre d'affaires de Dufry a augmenté de 25,8% à 2 363,9 millions de CHF et la marge brute a augmenté de 80 points de base à 58,8% dans la période. Le bénéfice avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissement a augmenté de 40,5% à 360,2 millions de CHF et la marge du bénéfice avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissement a progressé de 160 points de base, atteignant un record de 15,2%.

Le chiffre d'affaires de la région Europe, Moyen-Orient, Afrique et Asie a augmenté de 22,1%. La bonne performance de la région a été principalement entraînée par la forte croissance des opérations en Afrique du nord et en Russie. Les opérations de Dufry en France, Suisse, Espagne, Chine et Sharjah ont montré une solide performance avec une croissance à deux chiffres. Les acquisitions d'opérations en Martinique et Arménie en 2011 et en Russie en 2012 ont contribué à l'augmentation du chiffre d'affaires dans la région. La fermeture des opérations de Singapour a eu un impact négatif.

La région Amérique I a augmenté son chiffre d'affaires de 78,4%. Les entreprises acquises en août 2011 (Argentine, Uruguay et Equateur) ont ajouté 66,1% à la croissance du chiffre d'affaires. Les opérations au Mexique ont continué à afficher des taux de croissance sains. Les opérations dans les Antilles britanniques sont restées faibles en raison d'un changement de profil des passagers et d'itinéraires différents des croisiéristes. Les opérations en Argentine et en Uruguay ont été affectées par la faillite en juillet de la compagnie aérienne uruguayenne Pluna.

La région Amérique II a affiché une croissance de 2,7%. Les opérations au Brésil continuent d'être touchées par le ralentissement économique du pays ainsi que par les contraintes de capacité dans quelques-uns des aéroports brésiliens. La région Etats-Unis et Canada a augmenté son chiffre d'affaires de 18,3%. Le chiffre d'affaires continue à afficher une croissance solide grâce à l'adaptation et à l'amélioration permanente de l'assortiment ainsi qu'à l'introduction de nouveaux produits et partenariats. ■

Siège : Dufry sponsorise la Coupe du monde des enfants des rues « Sur la route de Rio 2014 »

Dufry et Street Child United sont ravis d'annoncer que le Groupe Dufry est sponsor de la prochaine Coupe du monde des enfants des rues (Street



Child World Cup ou SCWC), qui se tiendra à Rio de Janeiro, au Brésil, en mars 2014. La Coupe du monde des enfants des rues sert de catalyseur pour que les individus, les entreprises et les gouvernements du monde entier fassent davantage pour protéger les droits des millions d'enfants qui vivent et travaillent dans les rues. En plus du tournoi de football, la SCWC héberge un programme international de conférences et d'arts pour donner aux enfants une plateforme qui leur permette de parler des problèmes qu'ils rencontrent. Le PDG de Dufry, Julian Diaz, a déclaré : « Dufry est fier d'aider ceux qui sont le plus dans le besoin, les enfants défavorisés. La Coupe du monde des enfants des rues utilise la puissance du football pour donner aux enfants des rues le soutien et la protection auxquels tous les enfants ont droit. Aucun enfant ne devrait avoir à vivre dans les rues ». ■

Europe : La première entreprise avec trois boutiques à l'Aéroport Reina Sofia

Dufry a reçu deux nouvelles concessions à l'Aéroport Reina Sofia, dans l'île espagnole de Tenerife. Elles seront ouvertes le 12 décembre et toutes deux sont situées dans le Terminal 1 (départs). Dufry exploite désormais trois boutiques sur 1 508 m². L'une des boutiques, appelée « Gâteries sucrées », dispose de 144 m² et propose du chocolat et des bonbons de marques réputées comme Lindt ou Nestlé. La seconde dispose de 164 m² et elle s'appelle « Découvrez les îles Canaries. Gourmet et épicerie fine ». Cette boutique vend des produits locaux de qualité supérieure comme du miel, du rhum, du vin, des sauces des Canaries et du fromage. ■

Amérique latine : Score parfait du client mystère pour l'équipe de vente de Porto Rico

La boutique Dufry numéro 21 située au Terminal B de l'aéroport international Luis Muñoz Marín a reçu un score parfait de 150 dans la troisième vague de visites du Programme de client mystère du Dufry. C'est la première fois qu'une boutique reçoit un tel résultat. L'apparence du magasin, l'approvisionnement en produits, le service clientèle et les caisses ont été contrôlés pendant la visite.

Les « acheteurs mystère » qualifient les employés par rapport à leur apparence, au service et à leur connaissance des produits, promotions, services globaux comme le Service clientèle, les programmes de retour et de satisfaction. ■



Nouvelles
régionales

Brésil : Ouverture de deux nouvelles boutiques à Sao Paulo et Curitiba

En août 2012, une nouvelle boutique sur 67,5 m² a été ouverte à l'aéroport international brésilien Curitiba Afonso Pena. Après cette ouverture, Dufry y exploite trois boutiques (2 Duty Free et 1 Duty Paid). En outre, en octobre, notre entreprise a développé sa présence à l'aéroport international de Guarulhos (São Paulo), le plus grand aéroport du Brésil, avec un flux de plus de 30 millions de passagers en 2011. Cette boutique de 116 m² est située au Terminal quatre. Dufry y a maintenant neuf boutiques Duty Free et quatre Duty Paid. « A Curitiba, nous avons une équipe de deux superviseurs de boutique et 4 vendeurs, sous la direction de Renato Lopes. A São Paulo, notre équipe de vente comprend six employés et deux superviseurs de boutique, sous la direction de Camila Veneziani », ajoute Tiago Gloria du Brésil. ■

Brésil : Une augmentation de 50% de l'espace de vente au détail à l'aéroport international Guarulhos

Le 16 novembre 2012, Dufry a signé un accord avec l'aéroport international Guarulhos à Sao Paulo pour renouveler ses contrats de vente au détail en Duty Free dans cet aéroport jusqu'en 2016. Dufry exploite actuellement huit boutiques Duty Free à l'aéroport sur une surface totale de 4 500 m² d'espace de vente au détail. L'accord prévoit également que Dufry agrandisse son espace de vente au détail de 2 100 m². On s'attend à ce que les nouvelles opérations débutent au deuxième trimestre de l'année prochaine. L'expansion de la surface commerciale sera située à la zone d'arrivée et de départ du Terminal 2, ajoutant presque 50% d'espace de vente au détail aux activités de Dufry dans cet aéroport. L'espace de vente au détail supplémentaire permettra à Dufry d'améliorer sa gamme complète de produits et de proposer à ses clients les meilleures marques internationales et une expérience d'achat unique. ■



Humberto Mota, Président consultatif régional, Antonio Miguel Marques, PDG de l'aéroport Guarulhos et Julian Diaz, PDG de Dufry

Brésil : Bonne mise en œuvre du nouveau Système de gestion d'entrepôt

Pour augmenter l'efficacité opérationnelle de l'entrepôt et amener une plus grande agilité dans la disponibilité des produits au point de vente, le nouveau système d'entrepôt a été mis en œuvre en août 2012. Ce projet, géré par Roberto Baence, a débuté en 2011. Comme Tiago Gloria l'indique depuis le Brésil, les résultats sont très positifs : « L'entrepôt fonctionne de façon beaucoup plus mûre, atteignant des taux de remplissage de 99,5% dans les boutiques d'AJRJ. C'est un bon taux si l'on considère l'arrivée de la mise en œuvre de ce système il y a juste 10 mois et une performance proche des 90%, mais avec de bonnes perspectives pour l'amélioration à court terme ». ■



Dufry poursuit son développement au Brésil.

Amérique du Nord : La première boutique de l'aéroport Kitson a ouvert au Terminal 7 à LAX

Le détaillant branché Kitson, sur le très tendance Robertson Boulevard (ainsi que plusieurs autres emplacements dans et autour de Los Angeles), est devenu l'étape préférée de nombreuses célébrités à Hollywood.



Nouvelle boutique Kitson dans le Terminal 7 à LAX.

**Nouvelles régionales**

Le succès de la boutique est basé sur l'idée que les achats devraient être plaisants, et cette définition sera un composant principal de la nouvelle boutique Kitson dans le Terminal 7 à LAX. Les acheteurs de Kitson sont toujours à l'affût de belles choses : les vêtements, sacs à main et accessoires les plus tendance et les plus récents pour hommes, femmes, bébés, tout-petits et préadolescents... aux côtés d'articles ménagers, cadeaux, jouets, jeux et ainsi de suite, y compris la célèbre gamme Kitson de fourre-tout griffés. ■

Amérique du Nord : La joint-venture Dufry atterrit à Seattle

Une joint-venture dirigée par Dufry a remporté un appel d'offre pour exploiter des concessions de Duty Free à l'aéroport international Seattle-Tacoma (SEA). L'adjudication consiste en trois boutiques situées dans les secteurs du Satellite sud, du Terminal central et du Hall A de l'aéroport. Les trois nouvelles boutiques, totalisant environ 650 m² d'espace de vente de premier ordre, proposera des marchandises locales de haute qualité, les cosmétiques et parfums les plus vendus, de l'alcool, du tabac, des accessoires de confection et de luxe – bijoux, montres et lunettes de soleil de marques internationales distinguées comme Bally, Eddie Bauer, Emporio Armani et Montblanc. La durée du contrat est de sept ans. ■

Amérique du Nord : Hudson a du succès à l'aéroport international Louis Armstrong de la Nouvelle-Orléans

La relance du programme des concessions de vente au détail à l'aéroport international Louis Armstrong de la Nouvelle-Orléans (MSY) est désormais en pleine activité. Une joint-venture dirigée par le Groupe Hudson a ouvert la première des 18 nouvelles boutiques à venir à l'aéroport en vue du Super Bowl XLVII au Mercedes-Benz Superdome en février. En septembre, la boutique Saints a été ouverte à la Nouvelle-Orléans. Il s'agit d'un hommage vibrant noir et or à l'équipe préférée des Big Easy, suivi par Perlis, la boutique de vêtements cajun réputée pour sa marchandise au logo d'écrevisse emblématique pour hommes, femmes et enfants. Dans les deux mois à venir, l'aéroport dévoilera 10 kiosques à journaux, y compris des emplacements multiples des marques Hudson News, Essence News et Westwin News. Les boutiques spécialisées dont l'ouverture est prévue dans les prochaines semaines sont une boutique combinée Hudson Booksellers/Dunkin' Donuts, deux boutiques Creole Kitchen, deux boutiques Jazz Essence et une boutique In-Motion. ■

Martha Barrios



Employés Dufry



Martha Barrios, Directrice de boutiques

Martha Barrios, Directrice de boutiques au centre commercial La Isla (Cancun)

Dufry World : Depuis combien de temps travaillez-vous chez Dufry ?

Martha Barrios : Je travaille ici depuis le 7 juillet 1999.

DW : Avez-vous occupé d'autres postes ?

MB : J'ai débuté dans l'entreprise comme caissière, plus tard j'ai été superviseur des opérations pendant 7 ans. Je suis responsable des opérations ici à La Isla depuis quatre ans. Une autre chose que j'ai faite chez Dufry est de former d'autres collègues en tant que Formatrice Dufry certifiée (DC1).

DW : Qu'appréciez-vous le plus dans votre travail ?

MB : Ce que j'aime dans mon travail, c'est de m'occuper des gens. Je peux rencontrer des gens de nombreux endroits et c'est vraiment intéressant. Je veux qu'ils rentrent chez eux avec la meilleure impression possible du Mexique et de Dufry. Une autre chose que j'apprécie dans ce travail est la relation avec mes collègues. Nous sommes une grande équipe !

DW : Que trouvez-vous le plus difficile ?

MB : La chose la plus difficile pour moi est la partie administrative. Je préfère être directement dans l'espace de vente parce que j'ai toujours été passionnée par cela.

DW : Si vous deviez donner un conseil utile à quelqu'un qui débute dans un poste comme le vôtre, quel serait-il ?

MB : Qu'il ou elle devrait être patient(e) et qu'il est essentiel d'apprécier son travail.

DW : Quelque chose que vous ne devriez jamais faire...

MB : Sous-estimer les contributions des autres.

DW : Comment définiriez-vous Dufry ?

MB : Chez Dufry, il y a l'engagement de fournir à ses employés les outils nécessaires pour développer une bonne performance. Je la définirai comme moderne, humaine et réussie. ■



Réussites

Les promotions dans les nouveaux marchés

La plus grande force de Dufry est l'initiative et la motivation de son personnel. Par conséquent, certains membres de notre personnel ont récemment été promus pour assumer davantage de responsabilités.

Erik Van der Veen



Depuis le 1^{er} septembre 2012, Erik van der Veen a été promu au poste de Directeur commercial régional pour la récente Région 1. Avec cette nouvelle fonction, Erik sera responsable de la mise en œuvre du plan commercial pour la région tout entière ainsi que des nouveaux projets

et il sera sous l'autorité de Xavier Rossinyol, Directeur de l'exploitation de R1. Erik a débuté chez Dufry en juin 2007 en tant que Directeur de catégorie régionale en Eurasie, puis il a été promu Directeur adjoint de l'exploitation pour le Moyen-Orient et l'Inde en juillet 2008.

Fabio Di Nardo



Depuis le 1^{er} septembre 2012, Fabio Di Nardo a été promu au poste de Directeur financier régional pour la récente Région 1. Avec cette nouvelle fonction, Fabio sera responsable de l'intégrité et de la précision financière des systèmes financiers, du maintien des états financiers et des

rapports de gestion. Fabio a précédemment occupé le poste de Directeur financier régional pour l'Europe, basé à Milan.

Celine Heinrich



Depuis le 1^{er} septembre 2012, Celine Heinrich a été promue au poste de Directrice régionale des RH pour la récente Région 1. Celine a précédemment dirigé le service régional des RH pour la région Eurasie. Avec cette nouvelle fonction, Celine est responsable de la mise

en œuvre des stratégies mondiales de RH et de développement de l'organisation. Par ailleurs, elle est sous l'autorité de Xavier Rossinyol, Directeur de l'exploitation de R1. A l'origine, Celine a rejoint Dufry le 4 janvier 2009.

Mehdi Chahed



Depuis le 1^{er} septembre 2012, Mehdi Chahed a été promu au poste de Directeur informatique régional pour la récente Région 1. Avec cette nouvelle fonction, Mehdi sera responsable de la mise en œuvre informatique pour la région tout entière ainsi que des nouveaux projets

et sera sous l'autorité de Fabio di Nardo. Mehdi a précédemment occupé le poste de Directeur informatique régional pour l'Afrique. A l'origine, Mehdi a rejoint Dufry le 1^{er} janvier 2005.

Miguel Angel Martinez



Depuis le 1^{er} septembre 2012, Miguel Angel Martinez a été nommé Directeur général Europe et Afrique dans la Région 1. Avec cette nouvelle fonction, Miguel aura autorité sur les unités commerciales dans l'exécution commerciale selon les plans commerciaux et dans la gestion des

affaires, garantissant les objectifs de pertes et profits ainsi que financiers. Il sera sous l'autorité de Xavier Rossinyol, Directeur de l'exploitation de R1. Miguel a débuté chez Dufry en avril 2004 en tant que Directeur général de Dufry Tunisie, puis il a été promu au poste de Directeur de l'exploitation Afrique en septembre 2004.

Iain Forrest



Le 1^{er} octobre, Iain Forrest a été promu au poste de Directeur adjoint de l'exploitation de l'unité commerciale 5, Moyen-Orient et Inde. Il reprend les responsabilités de l'unité commerciale à la suite d'Erik van der Veen et il est sous l'autorité de Xavier

Rossinyol, Directeur de l'exploitation de la Région 1. A l'origine, Iain a rejoint Dufry en 2008 en tant que Directeur général à Belgrade en Serbie.

Adrian Alan Bradshaw



Egalement le 1^{er} octobre, Adrian Alan Bradshaw a été promu au poste de Directeur général à Dufry Belgrade, remplaçant Iain Forrest. Adrian sera responsable de nos opérations serbes et sera sous l'autorité de David Grady, Directeur adjoint de l'exploitation en Europe de

l'est dans la Région une. Il a rejoint cette entreprise en 2011 en tant que Directeur de secteur de la vente au détail à la Barbade.

Autres promotions dans la R1 : **Ranjith Kumar**, Directeur financier Asie, **Abdeslam Agzoul**, Directeur financier Europe et Afrique, **Tijani Djaziri**, Directeur des RH Europe et Afrique, **Anthony Prakasam**, Directeur du développement des affaires Asie et **Thomas Galet**, Directeur adjoint de l'exploitation Afrique. ■



Événement

Une région de grande envergure pleine de possibilités d'expansion

La nouvelle devise de la Région 1 est « Tenir ses engagements : passer à l'action ». Et comme l'information suivante le montre, le nombre d'ouvertures et d'acquisitions a déjà décollé. « Notre expansion est parfaitement fidèle à la stratégie et à la philosophie de l'entreprise », souligne Erik van der Veen, Directeur commercial, Europe, Moyen-Orient, Afrique et Asie.



Boutique Hudson en Inde

Grèce :

Le 10 octobre, Dufry a signé un accord pour acquérir 51% des activités de vente au détail pour les voyageurs du Groupe Folli Follie, avec une option pour acquérir les 49% restants dans les quatre ans. L'entreprise est le principal détaillant pour les voyageurs en Grèce et a généré en 2011 un chiffre d'affaires de 291 millions d'EUR et un bénéfice avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissement de 84 millions d'EUR, avec une marge de bénéfice avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissement de 29,0%. Luis Marín, Contrôleur de gestion et Directeur des fusions et acquisitions, explique pourquoi cette acquisition a été si intéressante pour Dufry : « Elle correspond à l'une des régions géographiques stratégiques de Dufry pour la croissance, à savoir le couloir méditerranéen, contribuant à diversifier encore plus la présence géographique de l'entreprise ». Et il ajoute qu'il y a quelques actifs significatifs dans cette transaction à savoir : comme « leurs opérations diversifiées dans des canaux différents, avec un fort savoir-faire dans des canaux autres que le commerce de détail aéroportuaire, à savoir des boutiques frontalières et portuaires ; leur portefeuille de contrats, avec des modalités attrayantes ; leur exposition aux voyageurs internationaux ; leur mélange d'assortiment de produits, tout à fait similaire à celui de Dufry, offrant ainsi un potentiel de synergies, du potentiel, etc. ».

Russie :

L'an dernier, Dufry a fusionné avec la société russe Regstaer. Comme David Grady, Directeur adjoint de l'exploitation Russie, CEI et Europe de l'Est l'indique,

cette entreprise offre une bonne opportunité de continuer le développement de Dufry dans la région : « Regstaer est une entreprise bien gérée avec une équipe dirigeante expérimentée qui dispose de boutiques et d'emplacements intéressants dans les terminaux C, E et F de Sheremetyevo. Nous sentons que faire équipe avec eux aidera Dufry à atteindre ses objectifs stratégiques pour les marchés de Russie et de CEI en pleine expansion ».

Chine :

Depuis juillet 2012, Dufry exploite 23 boutiques Duty Paid au Terminal 2 de l'aéroport international de Chengdu Shuangliu, départs vols intérieurs (côté piste).

Ces boutiques proposent des produits de marques réputées comme : Emporio Armani ; Armani Jeans ; Hugo Boss ; Gant ; Ferragamo ; Montblanc ; Swarovski ; Estee Lauder ; Lancome ; L'Occitane ; Tag Hauer ; Maurice Lacorix ; Frederick Constant et Versace. Comme l'explique Samuel Wong, Directeur adjoint de l'exploitation de Dufry (Shanghai) Commercial Co., Ltd, cette opération est une porte en or pour l'expansion de Dufry en Chine : « L'aéroport de Chengdu est classé 6ème aéroport en Chine sur le plan du nombre de passagers et il s'agit de la deuxième opération directe de Dufry en Chine. Le futur succès ici nous fera rebondir à la prochaine étape pour explorer d'autres aéroports potentiels dans ce pays. De plus, il comporte notre premier Hudson en Chine et nous comptons construire un modèle juste sur cette base, afin d'étendre ce concept de boutique en Chine ».

Inde :

Tarun Arora, Directeur général en Inde, indique : « Nous avons ouvert 31 boutiques à compter d'avril 2012. Toutes les boutiques sont situées dans les stations de la DMRC (Delhi Metro Railway Corporation) et la réponse de la clientèle a été très positive. Nous vendons de l'alimentation, des boissons, des confiseries, des livres et revues, des cadeaux, des cartes de téléphone, des montres et de la bijouterie ».

Ile Maurice :

« Dufry a signé un Accord d'approvisionnement et de conseil en janvier 2012 avec Mauritius Duty Free Paradise (MDFP), propriétaire local de la concession de Duty Free. Nous sommes leur principal fournisseur de marchandises et aussi leur principal consultant opérationnel sur le plan de l'agencement, de l'assortiment, de la politique tarifaire, de la formation, du merchandising et du design des boutiques », explique Miguel Ángel Martínez, Directeur général Europe et Afrique. ■



Coup de cœur

Réussite de la confiserie Pick & Mix

Les installations de la boutique en bois brun et sombre avec l'emballage coloré des produits, une ambiance de 20m² très chic, enveloppent depuis juillet les voyageurs qui entrent dans notre boutique Pick & Mix à l'aéroport italien de Malpensa.

Cette boutique est située dans la zone de passage de Dufry et propose les produits Lindt avec un concept « pick and mix » (« choisissez et mélangez »). Ceci signifie que les clients peuvent choisir parmi 28 articles différents comme les Napolitans, les boules Lindor de différents parfums, les bâtonnets de chocolat, les Gianduiotti, etc., en préparant leur propre sélection de produits qui seront joliment emballés dans des boîtes de différentes tailles. Quand la sélection est faite, les produits sont vendus au poids, c'est-à-dire au prix du gramme. Comme l'explique Manuela Facheris, Directrice de catégorie du Groupe Dufry – Alimentation et confiserie/Jouets : « L'objectif de Dufry est d'explorer et de mettre en œuvre de nouveaux concepts afin de se différencier de la concurrence et de proposer une nouvelle expérience d'achat à nos

clients. D'un point de vue des ventes, la boutique Pick & Mix représente en fait environ 25% des ventes totales de Lindt dans cette boutique. Elle fait également ressortir que l'attitude de l'équipe en Italie a été vraiment utile pour avoir une mise en œuvre efficace et sans anicroches du concept Pick & Mix : « C'est très important quand de nouveaux projets tels que celui-ci sont mis en œuvre ».

Détaillant n°1 pour la confiserie en 2012

Le GROUPE DUFRY a été élu n°1 de la Relation de Détaillant pour la confiserie en 2012 par une enquête du secteur de la vente au détail pour voyageurs effectuée par les fournisseurs de confiserie. Dufry est très fier de cet accomplissement, car il reflète la forte coopération, le soutien et le dévouement de notre personnel dans les bureaux centraux, les régions et les marchés pour que la stratégie de la catégorie, les accords, les plans, etc. soient mis en œuvre de façon professionnelle dans nos opérations. C'est la base pour être perçu comme un partenaire professionnel au sein du monde de la confiserie dans la vente au détail pour voyageurs. ■