

# Dufry Monde

E- Magazine azienda del Gruppo Dufry



D U F R Y

Numero 8 / Febbraio 2013

## DUTY FREE MOSCOW

### Regione 1: Quattro mercati chiave in un'area di ampio respiro

 Risultati Q3: Continuiamo con i risultati positivi

 Promozioni sui nuovi mercati

 Apertura punti vendita in Brasile, USA e Spagna

[www.dufry.com](http://www.dufry.com)



Editoriale

# Regione 1: Un buon mix tra mercati consolidati e nuovi

di Xavier Rossinyol, COO Regione EMEA e Asia

A settembre 2012, la Dufry ha attuato una riorganizzazione interna per continuare a fornire una crescita a lungo termine sostenibile e la creazione di valore per gli azionisti. La nuova definizione delle strutture regionali da sei a quattro regioni è stata creata per assegnare maggiori responsabilità alle regioni che hanno maggiore flessibilità per eseguire e attuare la strategia globale, con più responsabilità nella gestione delle operazioni e dello sviluppo aziendale e aumentando anche il controllo. Con il decentramento, la Dufry centralizza quelle funzioni in cui possiamo sfruttare la nostra scala e creare sinergie globali, come gli appalti e la logistica. Nella regione, come nel Gruppo, vogliamo seguire i nostri clienti per rendere massime le vendite per passeggero, che dimostrano la nostra efficienza.

Per questo motivo abbiamo organizzato sei unità aziendali per essere vicini alle operazioni giornaliere e copriamo quattro mercati chiave:

- Il Mediterraneo (Europa meridionale e Africa settentrionale), la singola area turistica più ampia del mondo, con 250m di turisti ogni anno e un numero crescente di visitatori provenienti dalla Russia e dall'Asia. Con l'acquisizione della Grecia, rafforzeremo la nostra leadership in questa zona.
- Russia, Europa orientale e paesi CIS: abbiamo già una forte leadership su questo mercato e vi vediamo una crescita potenziale e anche per il numero crescente di visitatori sugli altri mercati Dufry.
- Medio Oriente: snodo di viaggio in espansione tra l'Asia e l'Europa.
- Asia Pacifico: che include l'India, la Cina e il Sud-est asiatico, il futuro della nostra crescita. È già il più grande mercato di viaggio nel mondo e vediamo molte opportunità per il nostro modello aziendale focalizzato sui mercati emergenti.

Ogni mercato può avere dinamiche diverse ma vi sono sempre più passeggeri che volano tra essi. Utilizziamo la nostra banca dati mondiale sul comportamento del cliente per migliorare la nostra efficienza di vendita al dettaglio, adattiamo rapidamente l'assortimento, la merce, i prezzi, le promozioni e la pubblicità quando cambia il profilo dei clienti.



Xavier Rossinyol, COO

La nuova regione consente anche l'utilizzo delle risorse delle aree più consolidate per espandersi ulteriormente sui nuovi mercati. Inoltre, abbiamo avviato una ristrutturazione di quelle operazioni con prestazioni inferiori in modo che le risorse del Gruppo saranno distribuite quando il rendimento sugli investimenti sarà maggiore. In qualità di leader della Regione 1, sono entusiasta della sfida e delle molte opportunità di miglioramento già identificate e... faremo di meglio nelle nostre attuali operazioni mentre crescono quelle nuove. Sono personalmente deliziato dalla qualità, dalla dedizione e dall'energia di tutti i membri della squadra. Con il loro impegno e le loro capacità, ce la faremo. ■

## 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

**Editore:** DUFREY AG, Hardstrasse 95, 4020 Basilea Svizzera **Team editoriale Sede Centrale:** Julian Diaz, José Antonio Gea, Andreas Schneider, Jordi Martin-Consuegra, Javier Gonzalez, Lubna Haj Issa **Team contenuto regionale:** Emorine Franck (R 1), Tijani Djaziri (R 1), Celine Heinrich (R 1), Marcus Griffin (R 2), Madelin Moreno (R 2), Tiago Gloria (R 3), Laura Samuels (R 4) **Design, stesura testi e coordinamento di processo:** Match Communications; 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 14'000 impiegati al servizio di clienti in oltre 1'200 negozi dislocati in 43 paesi.



Notizie  
regionali

## News della Dufry

### Risultati HQ-Q3: Nove mesi, un record

Nei primi nove mesi del 2012, il fatturato della Dufry è cresciuto del 25.8% fino a CHF 2,363.9 milioni e il margine lordo è aumentato di 80 punti base fino al 58.8% nel periodo. L'EBITDA è aumentato del 40.5% fino a CHF 360.2 milioni e il margine dell'EBITDA è migliorato di 160 punti base, raggiungendo un record del 15.2%.

Il fatturato della regione EMEA e Asia è cresciuto del 22.1%. Il buon rendimento nella regione è stato condotto soprattutto da una crescita solida delle operazioni in Nord Africa e Russia. Le operazioni della Dufry in Francia, Svizzera, Spagna, Cina e Sharjah hanno mostrato rendimenti efficaci con una crescita a due cifre.

Le acquisizioni delle operazioni in Martinica e Armenia nel 2011 e in Russia nel 2012 hanno contribuito ad aumentare il fatturato nella regione. La chiusura delle operazioni di Singapore ha avuto un impatto negativo.

La Regione America I ha aumentato il suo fatturato del 78.4%. Le aziende acquisite nell'agosto del 2011 (Argentina, Uruguay ed Ecuador) hanno aggiunto il 66.1% alla crescita del fatturato. Le attività in Messico hanno continuato a vedere solide rate di crescita. Le attività nei Caraibi inglesi sono rimaste deboli a causa di un cambiamento del profilo dei passeggeri e alle rotte diverse delle linee da crociera. Le attività in Argentina e Uruguay sono state influenzate dalla bancarotta della compagnia aerea uruguayana Pluna a luglio.

La Regione America II ha registrato una crescita del 2.7%. Le attività in Brasile continuano a risentire del rallentamento economico del paese così come dei vincoli di capacità in alcuni aeroporti brasiliani. La regione Stati Uniti e Canada ha aumentato il suo fatturato del 18.3%. Il fatturato continua a mostrare una solida crescita grazie all'adattamento costante e alla raffinazione dell'assortimento e all'introduzione di nuovi prodotti e collaborazioni. ■

### HQ: La Dufry sponsorizza la Street Child World Cup "Road to Rio 2014"

Dufry e Street Child United hanno il piacere di annunciare che il Gruppo Dufry è uno degli sponsor della prossima Street Child World Cup (SCWC), che avrà luogo a Rio de Janeiro, Brasile, a marzo 2014. La Street Child World Cup agisce come un catalizzatore in modo che le sin-



gole aziende e i governi di tutto il mondo facciano di più per la salvaguardia dei diritti di milioni di bambini che vivono e lavorano per strada. Oltre al torneo di calcio, la SCWS ospita una conferenza internazionale e un programma artistico per fornire ai bambini una piattaforma per discutere sui problemi che affrontano. Il CEO della Dufry, Julian Diaz, ha affermato: "Dufry è fiera di aiutare quei bambini che sono più svantaggiati. La Street Child World Cup utilizza il potere del calcio per fornire ai bambini di strada il sostegno e la protezione di cui tutti i bambini hanno diritto. Nessun bambino dovrebbe vivere per strada." ■

### Europa: La prima azienda con tre negozi all'aeroporto Reina Sofia

La Dufry è stata premiata con due nuove concessioni presso l'aeroporto Reina Sofia, nell'isola spagnola di Tenerife. Saranno aperte il 12 dicembre ed entrambe sono situate presso il Terminal 1 (area partenze). Adesso la Dufry gestisce tre negozi di 1,508 m<sup>2</sup>. Uno dei negozi, che si chiama "Sweet Treats", ha un'estensione di 144 m<sup>2</sup> e offre cioccolata e dolci di marche conosciute come Lindt o Nestle. Il secondo ha un'estensione di 164 m<sup>2</sup> e si chiama "Discover Canary Islands. Gourmet and Delicatessen". Questo negozio vende prodotti locali di prima classe come Honey Run, vini, salse delle Canarie e formaggi. ■

### America Latina: Il punteggio perfetto dell'acquirente del mistero per il team addetto alle vendite di Porto Rico

Il negozio numero 21 della Dufry, situato presso il Terminal B dell'aeroporto internazionale Luis Muñoz Marín ha ricevuto un punteggio perfetto di 150 durante la terza visita d'onda del programma dell'acquirente del mistero della Dufry.

È la prima volta che un negozio riceve tale risultato. L'aspetto del negozio, la fornitura dei prodotti, il servizio clienti e il servizio di partenza sono stati verificati durante la visita.

Gli "acquirenti misteriosi" qualificano gli impiegati per il loro aspetto, servizio e conoscenza dei prodotti, promozioni, servizi globali come servizio clienti, programmi di soddisfazione e ritorno. ■



Notizie  
regionali

### **Brasile: Apertura di due nuovi negozi a Sao Paulo e Curitiba**

Nell'agosto 2012 è stato aperto un nuovo negozio con un'estensione di 67,5 m<sup>2</sup> presso l'aeroporto internazionale brasiliano Curitiba Afonso Pena. Dopo quest'apertura, la Dufry gestisce qui tre negozi (2 Duty Free e 1 Duty Paid). Inoltre in ottobre la nostra azienda ha ampliato la sua presenza presso l'aeroporto internazionale Guarulhos (São Paulo), il più grande aeroporto del Brasile, con un flusso di oltre 30 milioni di passeggeri nel 2011. Questo negozio di 116 m<sup>2</sup>, si trova presso il Terminal quattro. Al momento la Dufry possiede qui nove negozi Duty Free e 4 Duty Paid. "A Curitiba abbiamo una squadra di due supervisor del punto vendita e 4 persone addette alle vendite, sotto la gestione di Renato Lopes. A São Paulo incorporiamo al nostro staff degli addetti alle vendite, sei impiegati e due supervisor del punto vendita, sotto la gestione di Camila Veneziani", aggiunge Tiago Gloria dal Brasile. ■

### **Brasile: Un aumento del 50% dello spazio delle vendite al dettaglio presso l'Aeroporto Internazionale Guarulhos**

Il 16 novembre 2012, la Dufry ha siglato un accordo con l'aeroporto internazionale Guarulhos a Sao Paulo per rinnovare i suoi contratti di vendita al dettaglio del duty free presso quell'aeroporto fino al 2016. Al momento la Dufry gestisce otto negozi duty free presso l'aeroporto con un'area complessiva di 4,500 m<sup>2</sup> di spazio per la vendita al dettaglio. L'accordo prevede inoltre che la Dufry amplierà il suo spazio di vendita al dettaglio di 2,100 m<sup>2</sup>. È previsto che le nuove attività inizieranno nel secondo trimestre del prossimo anno. L'espansione della zona commerciale sarà situata nella zona arrivi e partenze del Terminal 2, aggiungendo quasi il 50% dello spazio della vendita al dettaglio alle attività della Dufry presso questo aeroporto. L'ampliamento dello spazio della vendita al dettaglio consentirà alla Dufry di migliorare ulteriormente la sua gamma completa di prodotti e di offrire ai suoi clienti le migliori marche internazionali e un'esperienza unica di acquisto. ■



Humberto Mota, Regional Advisory President, Antonio Miguel Marques, CEO Guarulhos Airport e Julian Diaz, CEO Dufry

### **Brasile: Buona realizzazione del nuovo Sistema di Gestione del Magazzino**

Per aumentare l'efficienza operativa del magazzino e portare una maggiore agilità nella disponibilità dei prodotti presso il punto vendita, ad agosto 2012 è stato realizzato il nuovo sistema del magazzino. Questo progetto, gestito da Roberto Baence, è iniziato nel 2011. Come Tiago Gloria informa dal Brasile, i risultati sono molto positivi: "Il magazzino sta funzionando in modo completamente naturale, offrendo un tasso di riempimento del 99,5% ai negozi dell'AI RJ. Questo è un buon tasso, considerando che l'attuazione di questo sistema è avvenuta solo 10 mesi fa e un'esecuzione vicina al 90% ma con buone prospettive di miglioramento a breve termine". ■



Dufry continua la sua espansione in Brasile.

### **America del Nord: Il primo negozio del Kitson airport ha aperto presso il Terminal 7 a LAX**

Il rivenditore alla moda Kitson, presso il Robertson Boulevard (così come molti altri luoghi a e attorno a Los Angeles), è diventato la sosta preferita di molte celebrità di Hollywood. Il successo del negozio si basa sull'idea che lo shopping deve essere divertente e questo senso di gioco sarà un componente chiave del nuovo negozio Kitson presso il



Nuovo negozio Kitson presso il Terminal 7 a LAX.



Notizie regionali

Terminal 7 a LAX. Gli acquirenti del Kitson sono sempre a caccia di grandi offerte: l'abbigliamento più recente e maggiormente alla moda, le borse e gli accessori da donna, uomo, neonato, bambino e adolescente.... oltre ad articoli per la casa, articoli da regalo, giocattoli, giochi e così via, inclusa la famosa linea Kitson di borse griffate. ■

### America del Nord: L'impresa a partecipazione Dufry approda a Seattle

Un'impresa a partecipazione della Dufry ha vinto una gara competitiva per gestire le concessioni duty free presso l'aeroporto internazionale Seattle-Tacoma (SEA). Il premio consiste di tre negozi posizionati presso le zone South Satellite, Central Terminal e Concourse A dell'aeroporto. I tre nuovi negozi, per uno spazio complessivo di vendita al dettaglio di 650 m<sup>2</sup>, avranno merci locali di alta qualità, i cosmetici e i profumi più venduti, liquori, tabacchi, confezioni e accessori di lusso – gioielli, orologi e occhiali da sole delle più importanti marche internazionali come Bally, Eddie Bauer, Emporio Armani e Montblanc. La durata del contratto è sette anni. ■

### America del Nord: America del Nord: Hudson segna al Louis Armstrong New Orleans International Airport

Armstrong New Orleans International Airport La rivitalizzazione del programma delle concessioni della vendita al dettaglio presso il New Orleans Louis Armstrong International Airport (MSY) è adesso in pieno svolgimento. Un'impresa a partecipazione guidata dall'Hudson Group ha aperto il primo di 18 nuovi negozi previsti presso l'aeroporto in preparazione per il XLVII al Mercedes-Benz Superdome a febbraio. A settembre è stato inaugurato il negozio Saints di New Orleans, un eccitante omaggio nero e oro alla squadra preferita di Big Easy, seguito da Perlis, il negozio di abbigliamento Cajun, famoso per il suo logo a forma di aragosta, per uomini, donne e bambini. L'aeroporto nei prossimi mesi presenterà 10 edicole incluse più postazioni dei marchi Hudson News, Essence News e Westwin News. Nelle prossime settimane è prevista l'apertura di negozi specializzati quali un negozio combinato di libreria Hudson/ Dunkin' Donuts, due negozi di cucina creola, due di profumi Jazz e uno In-Motion. ■

## Martha Barrios



Employés Dufry



Martha Barrios, direttore di negozio

Martha Barrios, direttore di negozio a La Isla Shopping Mall (Cancun)

*Dufry World: Da quanto tempo lavora alla Dufry?*

Martha Barrios: Lavoro qui dal 7 luglio 1999.

*DW: Ha avuto altri incarichi?*

MB: Ho iniziato a lavorare come cassiera, poi sono stata per 7 anni Supervisore delle attività. Qui a La Isla da quattro anni ho l'incarico delle attività. Un'altra cosa di cui mi sono occupata qui alla Dufry è l'addestramento degli altri colleghi in qualità di Trainer certificato della Dufry (DC1).

*DW: Cosa le piace di più del suo lavoro?*

MB: Ciò che mi piace di più del mio lavoro è stare a contatto con le persone. Posso incontrare persone provenienti da molti luoghi ed è molto interessante. Voglio che ritornino a casa con la migliore impressione del Messico e della Dufry. Un'altra cosa che mi piace di questo lavoro è la relazione con i miei colleghi. Siamo una grande squadra!

*DW: Qual'è la maggiore difficoltà?*

MB: La cosa più difficile per me è la parte amministrativa. Preferisco essere direttamente sul posto delle vendite che è sempre stata la mia passione.

*DW: Se dovesse fornire un avviso utile a qualcuno che sta iniziando in una posizione come la sua, quale sarebbe?*

MB: Che deve essere paziente e che è estremamente importante amare il proprio lavoro.

*DW: Qualcosa che non dovrebbe mai fare...*

MB: Sottovalutare il contributo degli altri.

*DW: Come definisce la Dufry?*

MB: Alla Dufry c'è l'impegno per fornire ai propri impiegati gli strumenti necessari per sviluppare un buon rendimento. Definisco ciò come moderno, umano e di successo. ■



Missione  
Compiuta

## Promozioni sui nuovi mercati

**La grande forza della Dufry è l'iniziativa e la motivazione dei suoi dipendenti. Quindi alcune persone del nostro staff sono state promosse di recente per assumere maggiori responsabilità.**

### Erik Van der Veen



Il 1 settembre 2012, Erik van der Veen è stato promosso Direttore Commerciale Regionale per la Regione 1 recentemente creata. Con questo nuovo ruolo, Erik sarà responsabile dell'attuazione del piano commerciale di tutta la regione così

come dei nuovi progetti e riferirà a Xavier Rossinyol COO della R1. Erik è stato assunto alla Dufry nel giugno 2007 come Regional Category Manager in Eurasia, quindi è stato promosso Deputy Chief Operating Officer per il Medio Oriente e l'India a luglio 2008.

### Fabio Di Nardo



Il 1 settembre 2012, Fabio Di Nardo è stato promosso Regional Finance Director per la Regione 1 recentemente creata. Con questo nuovo ruolo, Fabio sarà responsabile dell'integrità e dell'accuratezza dei sistemi finanziari e della gestione dei rapporti finanziari e dei rapporti di gestione.

In precedenza Fabio ha assunto il ruolo di Direttore finanziario regionale per l'Europa con base a Milano.

### Celine Heinrich



Il 1 settembre 2012, Celine Heinrich è stata promossa Direttore regionale delle risorse umane per la Regione 1 recentemente creata. In precedenza Celine era a capo del dipartimento regionale delle risorse umane della regione Eurasia.

Con questa nuova posizione Celine è responsabile dell'attuazione delle strategie di sviluppo dell'organizzazione e dell'HR globali, inoltre farà rapporto a Xavier Rossinyol COO della R1. Celine fa parte della Dufry dal 4 gennaio 2009.

### Mehdi Chahed



Il 1 settembre 2012, Mehdi Chahed è stato promosso direttore generale IT per la Regione 1 recentemente creata. Con questo nuovo ruolo Mehdi sarà responsabile dell'attuazione IT di tutta la regione così come dei nuovi progetti

e farà rapporto a Fabio di Nardo. Mehdi in precedenza ha occupato la posizione di direttore regionale IT per l'Africa. Mehdi fa parte della Dufry dal 01 gennaio 2005.

### Miguel Angel Martinez



Il 1 settembre 2012, Miguel Angel Martinez è stato assegnato alla Regione 1 in qualità di General Manager Europa e Africa. Con questo nuovo ruolo Miguel guiderà il Bus in base al suo rapporto sull'esecuzione commerciale secondo i piani commerciali e la gestione aziendale,

assicurando gli obiettivi finanziari e il P&L e farà rapporto a Xavier Rossinyol COO della R1. Miguel ha iniziato a lavorare alla Dufry nell'aprile del 2004 in qualità di Managing Director di Dufry Tunisia, poi è stato promosso alla COO Regionale Africa a settembre 2004.

### Iain Forrest



Il 1 ottobre, Iain Forrest è stato promosso alla DCOO, per l'unità aziendale 5, Medio Oriente e India. Ha la responsabilità dell'unità aziendale da parte di Erik van der Veen e riferisce a Xavier Rossinyol, COO della Regione 1. Iain ha iniziato a lavorare alla Dufry nel 2008 come General

Manager a Belgrado, Serbia.

### Adrian Alan Bradshaw



Il 1 ottobre anche Adrian Alan Bradshaw è stato promosso General Manager alla Dufry di Belgrado, sostituendo Iain Forrest. Adrian sarà responsabile delle nostre attività in Serbia e farà rapporto a David Grady, DCOO Europa Orientale, nella Regione Uno. Ha iniziato a lavorare

in questa azienda nel 2011 come Direttore di zona della vendita al dettaglio alle Barbados.

Altre promozioni nella R1: **Ranjith Kumar**, direttore finanziario Asia, **Abdeslam Agzoul**, direttore finanziario Europa e Africa, **Tijani Djaziri**, direttore HR Europa e Africa, **Anthony Prakasam**, direttore sviluppo aziendale Asia e **Thomas Galet**, DCOO Africa. ■



Sotto i riflettori

# Una regione ad ampio campo di azione con molte opportunità di espansione

**Il nuovo motto della Regione 1 è “Consegna: preparare le cose fatte”. E come mostrano le seguenti notizie, il numero di aperture e di acquisizioni è già decollato. “La nostra espansione è perfettamente fedele alla filosofia e alla strategia dell’azienda”, sottolinea Erik van der Veen, direttore commerciale, EMEA e Asia.**



Negozio Hudson in India

## **Grecia:**

Il 10 ottobre la Dufry ha siglato un accordo per acquisire il 51% dell’azienda di vendita al dettaglio di prodotti per il viaggiatore del Gruppo Folli Follie, avendo l’opzione di acquisire il rimanente 49% entro quattro anni. L’azienda è il maggior venditore di merce da viaggio al dettaglio della Grecia e ha generato nel 2011 un fatturato di 291 milioni di EUR e un EBITDA di 84 milioni di EUR, con un margine EBITDA del 29.0%. Luis Marín, Business Controlling e direttore M&A, spiega perché questa acquisizione è stata così interessante per la Dufry: “Corrisponde con una delle zone geografiche strategiche della Dufry per crescita, cioè il corridoio del Mediterraneo, contribuendo a diversificare sempre di più la presenza geografica dell’azienda”.

E aggiunge vi sono alcune attività significative in questa transizione, cioè: “le loro attività diversificate in vari canali, con una solida conoscenza dei canali oltre che la vendita al dettaglio aeroportuale, ovvero porti e negozi di frontiera; il loro portafoglio contrattuale, con termini attraenti; la loro esposizione ai viaggiatori internazionali; il loro mix di assortimento di prodotti, abbastanza simile alla Dufry, offrendo così le sinergie potenziali, il potenziale, ecc.”.

## **Russia:**

l’anno scorso la Dufry ha effettuato la fusione con l’azienda russa Regstaer. Come indica David Grady, Dcoo Russia, CIS ed Europa dell’Est, questa azienda offre una buona opportunità per continuare lo sviluppo della Dufry nella regione: “La Regstaer è un’azienda ben gestita con una squadra di ges-

tione esperta che possiede negozi e siti interessanti presso i terminal del Sheremetyevo C, E e F. Sentiamo che la collaborazione con loro aiuterà la Dufry a raggiungere i suoi fini strategici per i mercati CIS e Russi in rapida crescita”.

## **China:**

Da luglio 2012 la Dufry ha gestito 23 negozi duty paid presso il Terminal 2 dell’aeroporto internazionale Chengdu Shuangliu International Airport, partenze nazionali (Airside).

Questi negozi offrono i prodotti di marchi molto famosi come: Emporio Armani; Armani Jeans; Hugo Boss; Gant; Ferragamo; Montblanc; Swarovski; Estee Lauder; Lancome; L’Occitane; Tag Hauer, Maurice Lacorix; Frederick Constant e Versace. Come spiega Samuel Wong, DCOO Dufry (Shanghai) Commercial Co., Ltd. questa operazione è una porta d’oro per l’espansione della Dufry in Cina “L’aeroporto Chengdu Airport è al sesto posto tra gli aeroporti cinesi in termini di passeggeri ed è la seconda attività diretta della Dufry in Cina. Qui il successo futuro è quello di consentirci di esplorare altri aeroporti potenziali in questo paese. Inoltre possiede il nostro primo Hudson in Cina e ci aspettiamo di costruire un modello adeguato su ciò in modo da attuare questo concetto di negozio in Cina”.

## **India:**

Tarun Arora, General Manager in India informa: “Abbiamo aperto 31 negozi da aprile 2012, tutti i negozi si trovano presso le stazioni della DMRS (Delhi Metro Railway Corporation) e la risposta dei clienti è stata estremamente positiva. Vendiamo cibo, bevande, dolci, libri e riviste, articoli regalo, carte telefoniche, orologi e gioielli”.

## **Mauritius:**

“Dufry ha siglato un contratto di consulenza e fornitura a gennaio 2012 con il Mauritius Duty Free Paradise (MDFP), il proprietario locale della concessione del duty free. Noi siamo il loro principale fornitore di merci ed anche il loro consulente operativo più importante in termini di struttura, assortimento, politica del prezzo, attività promozionali e design del negozio”, spiega Miguel Ángel Martínez, General Manager, Europa e Africa.



Preferiti

## Un dolce successo Pick & Mix

Le scaffalature del negozio in legno marrone scuro con i pacchetti colorati dei prodotti, un ambiente molto elegante di 20m<sup>2</sup> avvolge da luglio i viaggiatori che entrano nel nostro negozio Pick and Mix all'aeroporto italiano di Malpensa.

Questo negozio si trova nell'area del percorso guidato Dufry con un concetto "pick and mix". Questo significa che i clienti possono scegliere tra 28 diversi articoli come i Napolitans, i cioccolatini sferici della Lindor in vari gusti, gli stick di cioccolato, i gianduiotti, ecc., quando mettono insieme la loro selezione di prodotti che sarà confezionata graziosamente in scatole di dimensioni diverse. Dopo aver effettuato la scelta, i prodotti saranno venduti a peso, per esempio prezzo al grammo. Come spiega Manuela Facheris, Dufry Group Category Manager – Giocattoli / Dolciumi e Cibo: "È lo scopo della Dufry esplorare e attuare nuovi concetti per differenziare se stessi dalla concorrenza e offrire ai nostri clienti una nuova esperienza di acquisti. Dal punto di vista delle vendite il negozio Pick &

Mix rappresenta attualmente circa il 25% delle vendite complessive della Lindt in questo negozio. Sottolinea inoltre che l'atteggiamento della squadra in Italia è stato veramente utile per avere una buona e regolare attuazione del concetto Pick & Mix: "Questo è molto importante quando dei nuovi progetti come questo sono attuati".

### Venditore nr. 1 di dolciumi nel 2012

Il GRUPPO DUFRY è stato votato venditore nr.1 per i dolciumi nel 2012 attraverso un'indagine nel settore della vendita al dettaglio di prodotti da viaggio compilata dai commercianti di dolciumi. La Dufry è estremamente fiera di questo risultato poiché riflette la solida cooperazione, il sostegno e la dedizione dei nostri dipendenti presso le sedi centrali, le regioni e i mercati per avere la strategia della categoria, gli accordi, i piani ecc. professionalmente attuati nelle nostre attività. Ciò è la base per essere percepiti come partner professionali nel mondo della pasticceria nel settore della vendita al dettaglio di prodotti da viaggio. ■