



Adrien
MAJERANOWSKI

ATTACHÉ DE DIRECTION MULTILINGUE

Français / Italien / Anglais / Allemand / Polonais / Russe

Immergé dans l'univers hôtelier depuis l'enfance, Adrien Majeranowski est arrivé au Negresco en novembre 2008 en tant que réceptionniste. Ce polyglotte discret et attentionné a naturellement évolué pour devenir Attaché de Direction. Son implication dans la qualité de la relation à la clientèle couplée à son attention au moindre détail font de lui une figure incontournable de la Maison.

Adrien Majeranowski grandit en Tunisie et Italie, où un de ses parents avait en gestion un hôtel 2 étoiles d'une vingtaine de chambres à Varazz (Ligurie). Il réalise ses études supérieures en France et une fois diplômé d'une école de commerce et de marketing, il évolue dans différents établissements hôteliers étoilés en région niçoise et en Angleterre. C'est en novembre 2008 qu'il intègre Le Negresco comme réceptionniste ; il se plaît immédiatement dans ce « petit Versailles de la Côte d'Azur ». En 2013, il est promu au poste d'Attaché de Direction. En parallèle, il reçoit la distinction par **Leading Quality Assurance** de **Outstanding Employee**.



Passion NEGRESCO

Véritable encyclopédie vivante du Negresco, Adrien Majeranowski possède une large connaissance de la Maison incluant l'histoire des lieux, les représentations de chaque œuvre d'art et les identités des 125 chambres et suites, toutes uniques tant dans leur disposition que leur ameublement et décoration.

Ce passionné travaille autour de trois axes au quotidien : assister le directeur dans ses demandes administratives, garantir la qualité de service de l'hôtel auprès de la clientèle et superviser les équipes opérationnelles les soirs, dimanches et jours fériés. C'est ainsi qu'il a remplacé ce dernier lors d'un déplacement commercial au *Condé Nast Traveller* en 2014 à Moscou puis en 2019 lors de la remise des trophées de l'innovation organisée par le magazine Côte. À cette occasion, il présenta un discours devant 200 personnes et remis les trophées aux lauréats.

Il s'occupe également des courriers d'accueil personnalisés en amont de l'arrivée des clients et veille à conserver un lien avec eux après leur départ en répondant à leurs avis et témoignages sur Internet. Pour lui « la relation client au Negresco est intimement liée à la fidélisation. Nous anticipons les arrivées de notre clientèle en communiquant les demandes spécifiques à toutes nos équipes afin d'intégrer de nombreux éléments précieux tels que le prénom et l'âge des enfants, les demandes en mariage au cours du séjour, les restrictions alimentaires, leur préférence sur le style de chambre réservée... Qu'ils soient VIP, membres de notre club de fidélité ou clients ayant profité d'une offre spéciale, nous prenons soin de chacun d'entre eux avec le même degré d'attention et d'implication. S'intéresser à la vie du client tout en conservant une certaine discrétion est notre priorité ». En mars 2019, Adrien participe étroitement avec le consulat de Chine à Marseille pour la mise en place de la suite présidentielle du Président de la République Populaire de Chine, M. Xi Jin Ping. A cette occasion la totalité de l'établissement avait été privatisé. Depuis cet événement, Adrien apprend le Mandarin afin de faciliter l'accueil des hôtes chinois qui séjournent au Negresco.

« Au fil du temps il n'est pas rare que je tisse des liens forts et affectifs avec certains clients qui partagent en famille des moments de vie très intenses au sein de l'hôtel. Une partie des résidents présents plusieurs mois par an à l'hôtel finissent par se sentir chez eux au Negresco ! Et une fois de retour à leur domicile, mes réponses sur les sites d'avis clients sont un moyen de conserver un lien personnalisé avec nos clients fidèles et de remercier ceux ayant découvert notre établissement pour la toute première fois. Ce feedback nécessaire est un tissu d'information précieux dont je juge crucial de partager les résultats (compliments/doléances) auprès des services. »



Un ambassadeur 5 ETOILES

Une autre facette de son métier consiste à endosser le rôle d'ambassadeur de l'image de l'hôtel Negresco auprès des partenaires commerciaux. Il entretient également un lien de médiation entre les employés, les chefs de service et la direction générale/le comité de direction. Ce rôle le conduit à être en interaction quotidienne avec l'ensemble des collaborateurs. Ainsi « lors des gardes, je soutiens les équipes opérationnelles et suis en alerte pour tout imprévu pouvant surgir. Lors de l'été 2015 nous avons subi une coupure électrique d'origine externe avec extinction des climatiseurs. Il faisait 30 degrés à l'hôtel et nous avons été plongés dans l'obscurité totale durant 13h00 d'affilée. Il a fallu trouver des solutions rapides : donner des lampes torches à nos clients, démonter les serrures de certaines portes afin que la clientèle puisse accéder à leur chambre, offrir des consommations au Bar en attendant que la situation retourne à la normale. En l'absence d'ascenseurs fonctionnels il a fallu aider les bagagistes à monter les dizaines de bagages par les escaliers et ce sur les 5 étages de l'hôtel. »

Adrien Majeranowski était également présent suite au tragique évènement survenu devant l'hôtel le 14 Juillet 2016... Son savoir-faire et son professionnalisme étaient remarquables.

Son implication est à la hauteur de son attachement à l'établissement, il y transmet quotidiennement les valeurs et bonnes pratiques, que ce soit auprès des nouveaux arrivants dans les services comme de la clientèle internationale. C'est ce qu'il fait avec brio et discrétion depuis 10 ans maintenant, en poursuivant des actions continues d'amélioration des services.



LE NEGRESCO