



Economie

[SPÉCIAL TOURISME] EXPÉRIENCE CLIENT, CHEVAL DE BATAILLE DE MADAËF POUR LA RELANCE DU TOURISME

Expérience client, cheval de bataille Madaëf pour la relance du tourisme

5 août 2021

Dossier réalisé par la **Rédaction** |

Madaëf a adopté un programme de remise à niveau de ses actifs touristiques et d'amélioration de l'expérience client. Plusieurs partenariats et projets ont été concrétisés pour améliorer l'expérience client.

Renforcer l'attractivité de l'offre touristique marocaine requiert non seulement des infrastructures hôtelières aux standards internationaux mais aussi une offre touristique complète, diversifiée et de qualité. L'expérience client est un facteur de différenciation déterminant notamment dans une zone à forte concurrence touristique.

Consciente de cet impératif, **Madaëf** a fait de l'expérience client son cheval de bataille. Une priorité centrale à laquelle la société leader de l'investissement touristique au Maroc accorde une grande importance en la plaçant au centre de sa stratégie de développement.

Pour cela, Madaëf a adopté un programme de remise à niveau de ses actifs touristiques et d'amélioration de l'expérience client.

Ainsi pour répondre aux attentes de la clientèle nationale pour la saison 2021 et anticiper la reprise de l'activité touristique à l'échelle internationale à moyen et long terme, Madaëf a engagé des travaux de rénovation considérables pour la mise à niveau de ses actifs.

Parmi ces chantiers, l'opérateur touristique a annoncé le développement de nouveaux concepts de restauration au Sofitel Tamuda Bay Beach & Spa, au Banyan Tree Tamouda Bay ou encore au Pullman Mazagan Royal Golf & Spa El Jadida.

Le produit golfique, niche à forte valeur ajoutée, n'est pas en reste. L'opérateur a mené la rénovation du mythique Royal Golf El Jadida, l'un des plus prestigieux et plus beaux parcours du Royaume.

Pour Madaëf, l'amélioration de la qualité du produit et des prestations n'est pas un choix mais une priorité pour la relance du secteur et pour s'imposer davantage comme destination touristique de référence.

Renforcement des activités d'animation

L'animation constitue également un facteur d'attractivité de l'offre touristique. C'est pourquoi la dynamique de relance initiée par Madaëf porte également sur le renforcement de l'offre d'animation et de services touristiques au sein de ses destinations, clé de voûte pour une expérience client réussie.

Des partenariats multiples ont été noués avec des opérateurs et porteurs de projets nationaux offrant des animations artistiques, culturelles et sportives.

Parmi ces partenariats celui noué avec l'Ecole Nationale de Cirque Shems'y. La première opération a débuté cette saison estivale avec une programmation d'animations circassiennes au niveau de Taghazout Bay.

Les lauréats de l'ENC Shems'y assurent des ateliers et des shows de cirque depuis juillet au niveau de 3 hôtels et la médina de la station. Une animation fortement prisée par la clientèle familiale et qui vient améliorer l'expérience client au niveau de la destination.

En ligne avec l'engagement durable de l'AMESIP (association marocaine d'aide aux enfants en situation précaire) association derrière la création de l'ENC Shems'y, et Madaëf, ce partenariat s'inscrit également dans une action citoyenne et vient placer l'inclusion sociale comme véritable levier de différenciation de l'intervention des deux entités.

Aussi, d'autres partenariats ont été noués avec les lauréats du programme Madaëf Eco6 et qui ont permis d'implanter plusieurs activités d'animations, et d'autres en cours d'implantation, au sein des projets portés par Madaëf.