

Majorel célèbre son premier anniversaire marqué par une forte croissance

Né il y a un an, Majorel a renforcé sa position de partenaire de premier plan des plus grandes marques toujours plus nombreuses à lui faire confiance pour imaginer et opérer des parcours et expériences clients inoubliables. Au cours de cette première année, Majorel a ainsi posé les jalons de son développement, consolidé sa position de leader en Europe, au Proche-Orient et en Afrique (EMEA), renforcé sa présence sur des marchés en forte croissance et accéléré dans l'innovation technologique et digitale.

Luxembourg, le 18 février 2020 - Majorel, acteur global majeur de l'expérience client (CX) externalisée pour les plus grandes marques au monde, célèbre aujourd'hui son premier anniversaire marqué par la réussite de ses objectifs de développement et de croissance. Majorel, né en 2019, du regroupement des activités de gestion de l'expérience client des groupes Bertelsmann et Saham, a intensifié son expansion internationale avec l'ouverture de sept nouveaux centres de contact dans trois nouveaux pays confirmant ainsi sa stratégie de croissance mondiale ambitieuse.

« Au cours de cette première année, Majorel a connu une forte croissance de ses activités, ce qui nous a permis de renforcer notre présence mondiale dans de nouveaux pays et de compter aujourd'hui plus de 50 000 collaborateurs dans le monde », déclare Thomas Mackenbrock, CEO de Majorel. « Alors que la gestion de la relation client est de plus en plus complexe à opérer, nous avons constaté combien notre approche fondée sur des solutions combinant humain et technologie, et qui permet de répondre aux besoins de simplicité, de fluidité et de relations plus humaines exprimés par les consommateurs, recevait un accueil extrêmement favorable du marché. Ainsi, Majorel a récemment été distingué comme leader cognitive CX par les analystes de NelsonHall. Les perspectives pour 2020 s'annoncent passionnantes : la poursuite de notre fort développement international, le renforcement de notre position de partenaire de long terme des leaders, nos clients acteurs leaders, innovants et disruptifs de leurs secteurs. »

Accélération de la croissance des activités

L'une des principales forces de Majorel est sa capacité à délivrer des services de gestion de l'expérience client au niveau mondial avec le même haut niveau de qualité et une excellence opérationnelle homogène tout en maîtrisant les spécificités locales et les expertises sectorielles. Cela a permis à Majorel, au cours de sa première année, de connaître une forte croissance tant en développant son portefeuille clients mais aussi en augmentant son volume d'activité avec ses clients existants. Majorel a ainsi renforcé sa position de partenaire de confiance et de long terme avec les plus grandes marques au monde.

Intensification de l'expansion internationale

La présence mondiale de Majorel ne cesse de s'intensifier avec aujourd'hui plus de 50 000 collaborateurs, présents dans 29 pays et parlant 36 langues. De nouveaux centres de contact ont été

ouverts, notamment en Arménie, en Géorgie, en Italie, au Maroc, aux Pays-Bas et au Togo - confortant ainsi la position de leader de Majorel dans la région EMEA (Europe, Moyen-Orient et Afrique). Majorel compte poursuivre son expansion internationale, notamment aux États-Unis, en Amérique latine et en Asie.

Affirmation du leadership digital au service de l'expérience client

L'approche de Majorel fondée sur des solutions combinant intelligemment l'humain, la data et la technologie, pour sans cesse améliorer les parcours et expériences des consommateurs et assurer une excellence opérationnelle homogène, est plébiscitée par le marché. Une telle approche se matérialise par exemple par le développement de solutions technologiques sectorielles, telles que ConnectedOffice™, qui intègre de manière fluide les activités de *front* et de *back office*, grâce à des technologies d'automatisation intelligente et d'*analytics* via notre plateforme Enliven®. Cette capacité à innover en matière technologique et digitale a récemment été distinguée par les analystes de NelsonHall qui ont confirmé que Majorel figurait parmi les entreprises les plus innovantes et l'ont positionné comme digital leader sur le marché de la gestion de l'expérience client externalisée.

Éclosion du talent et de l'excellence

Majorel attire toujours plus de talents, des talents à l'image de Majorel : déterminés, ingénieux, résilients, rigoureux et agiles. Des qualités essentielles dans un monde où la transformation digitale déplace perpétuellement les lignes. Permettre à nos talents d'éclore et de s'affirmer est l'une des principales ambitions de Majorel. C'est pourquoi la *Majorel University*, programme mondial d'apprentissage, de développement des connaissances, vient d'être lancée. L'une de ses premières initiatives est *Majorel All-Stars*, un programme réunissant trente talents exceptionnels du monde entier, qui incarnent l'esprit Majorel, et qui se réuniront à Amsterdam, première étape pour de futurs potentiels business leader.

A propos de Majorel

Majorel conçoit et met en œuvre des expériences client personnalisées pour les plus grandes marques au monde et accompagne ainsi les consommateurs à chaque instant sur l'ensemble du cycle de vie du client et sur tous les canaux. Alors que la gestion de la relation client est de plus en plus complexe à opérer, Majorel est déterminé à combiner intelligemment le talent, la data et la technologie afin de répondre aux besoins de simplicité, de fluidité et de relations plus humaines exprimés par les consommateurs. Et ainsi leur permettre de vivre une véritable expérience de marque. Majorel réalise un chiffre d'affaires annuel de 1,2 milliard d'euros et compte plus de 500 clients dans le monde issus de nombreux secteurs. Nos 50 000 collaborateurs parlant 36 langues et présents dans 29 pays en Europe, au Moyen-Orient, en Afrique, en Amérique et en Asie sont déterminés à se dépasser.

Plus d'informations sur <https://fr.majorel.com/>

Contact Presse

Grégory KRUMM

Directeur de la communication

gregory.krumm@majorel.biz