

Rencontre avec **Nicolas Dubort**, Directeur du Mandarin Oriental, Muscat



MANDARIN ORIENTAL
MUSCAT



CRS, RMS, PMS & Tech hôtelière : Jungle Project vous offre une tranquillité d'esprit pour vos déploiements et migrations.

900+ hôtels accompagnés. www.Jungle-Project.com

Jungle
PROJECT





Pourquoi Nicolas ? Pourquoi cet hôtel ?

Parce qu'en 90 minutes, on a parlé de passion, de vision, de luxe, de parcours, de tourisme international, d'un ancrage local, d'exigence, de carrière, de compétitivité, des opérations, d'émotions, de formation, d'accompagnement, de convictions, d'expérience, de rituel...
Bref d'hôtellerie.

Parce que c'est sincère et humain.

Et parce que le Mandarin Oriental est un incontournable, unique en son genre pour la destination.

#JungleHotelTour by **Jungle Project** ! #002

- Des lieux inspirants, portés par des hôtes d'exception •

1/ Le rôle du General Manager

2/ La definition du luxe

3/ Oman, une terre d'hospitalité

4/ Le MO : ancré, ouvert et vivant



Comment définir le rôle du General Manager?

Nicolas partage avec sincérité sa manière d'incarner la posture de GM dans un établissement d'exception : loin des bureaux, proche des équipes et des clients.

“

Je me vois comme un chef d'orchestre.

« Il y a des musiciens, des solistes, des instruments différents... mais pour que tout cela crée une harmonie, il faut un chef d'orchestre. C'est mon rôle au quotidien : donner le tempo, faire en sorte que tout soit fluide, que chacun puisse briller. »



Essenza Bar



“

« J'essaie d'être présent dans l'hôtel. Pas dans mon bureau. Il faut voir, sentir, écouter. C'est là qu'on comprend si l'énergie circule bien. »

Une équipe internationale et engagée

« On a une équipe de plus de 200 personnes, jusqu'à 280 en haute saison. Ce qui me rend fier, c'est la diversité : 50 nationalités, un tiers d'Omanais, et surtout 30 % de femmes, alors que la moyenne dans le pays tourne autour de 15 . »



Sawa Lounge



TwoThree58 Club

**Former, transmettre,
inspirer**

« Mon rôle, c'est aussi de montrer que l'hôtellerie est une belle carrière. À travers l'exemple, le mentorat, l'accompagnement. Beaucoup de nos jeunes collaborateurs sont fiers de représenter leur pays, leur culture. »



Essenza



#JungleHotelTour by **Jungle Project** ! #002

- Des lieux inspirants, portés par des hôtes d'exception •

1/ Le rôle du General Manager

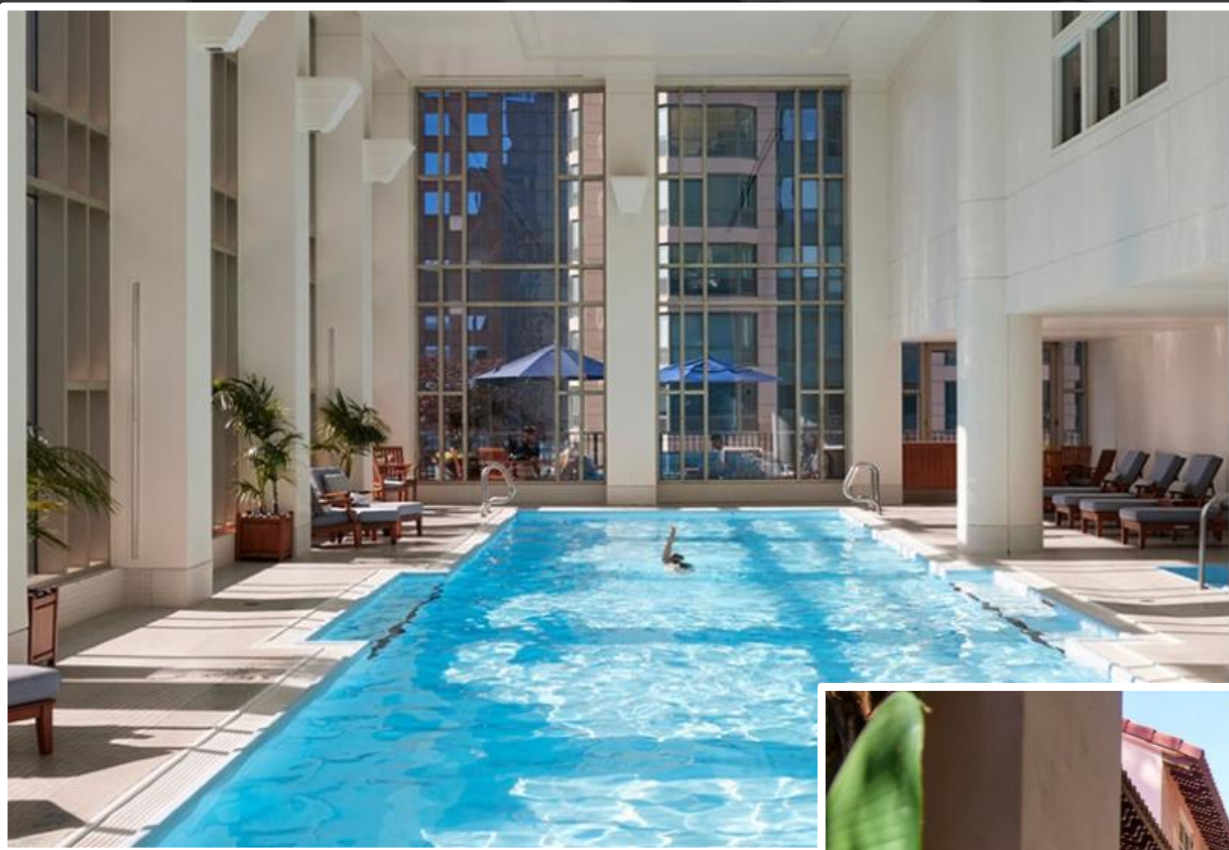
2/ La definition du luxe

3/ Oman, une terre d'hospitalité

4/ Le MO : ancré, ouvert et vivant



Une carrière internationale,
tournée vers le luxe,
initiée par les opérations.



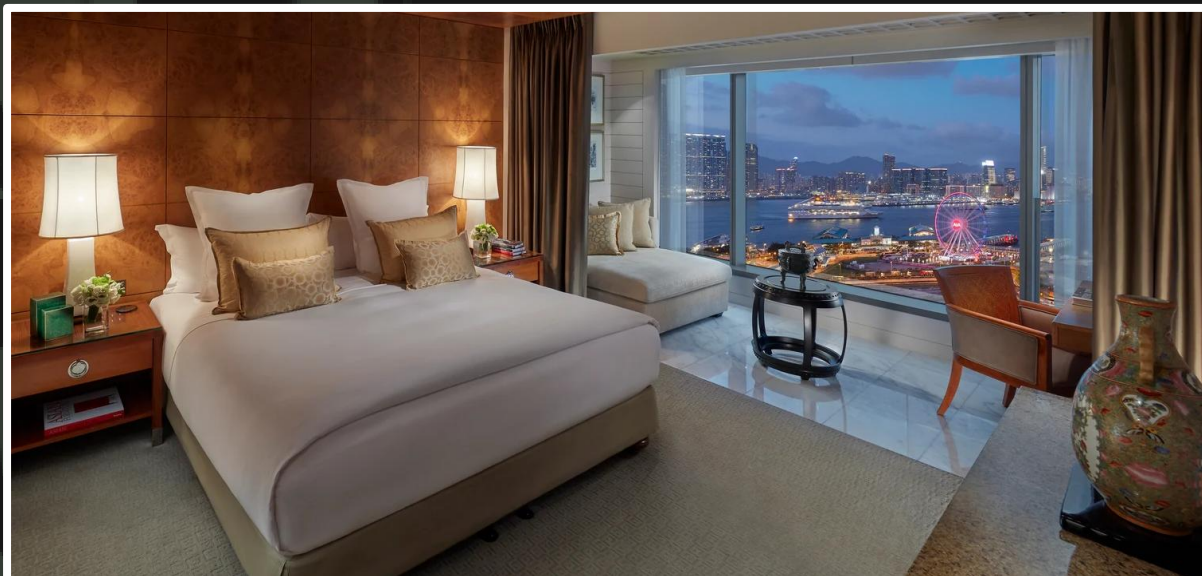
THE PENINSULA
HOTELS

The Peninsula Chicago
Avenues Restaurant Manager

)(
Dorchester
Collection

Hotel Bel-Air
Ass. Director F&B

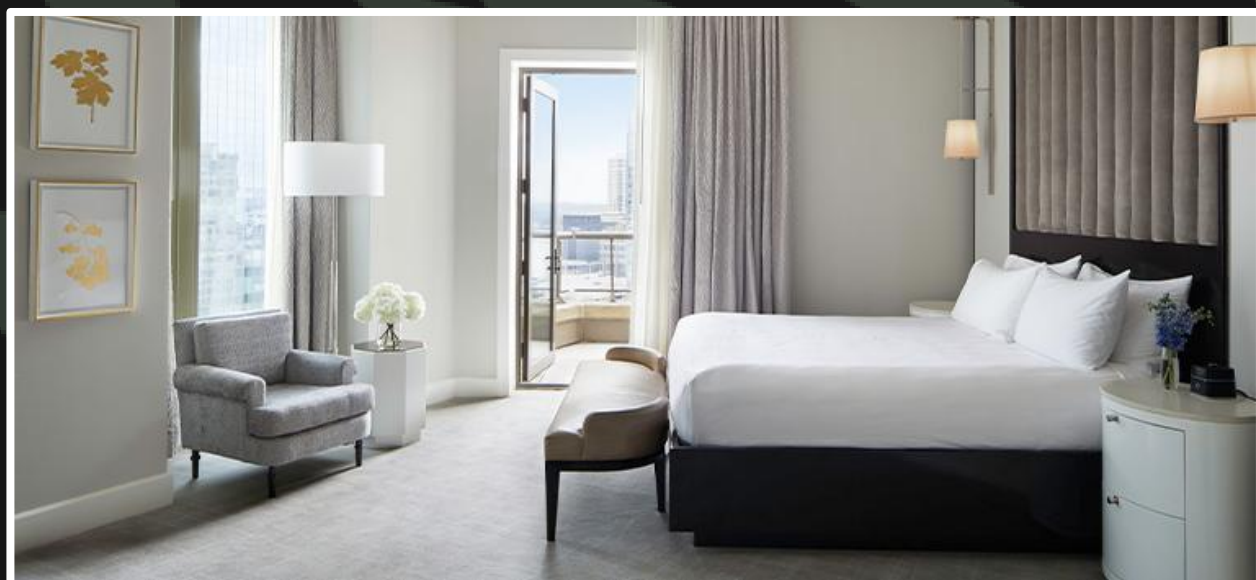




Mandarin Oriental Hong Kong
Director F&B



Waldorf Astoria Atlanta
Hotel Manager



Mandarin Oriental Washington DC
General Manager



Comment peut-on définir le luxe ?

Avec 20+ années de carrière à l'international, bercés dans un environnement ultra confidentiel, Nicolas nous livre sa vision et sa définition du luxe.



Le luxe, ce n'est pas le caviar, c'est l'émotion que vous créez.

«Quand j'ai débuté, le luxe c'était le marbre, l'or sur les murs, les uniformes serrés, le champagne et le caviar. Très vite, j'ai compris que ce n'était pas ça. Le vrai luxe, c'est l'expérience. C'est ce moment unique que vous vivez et que vous ne pouvez pas reproduire. »



Pool

Créer des souvenirs inoubliables

“ *Le luxe, c'est de créer des souvenirs. Un vin, un plat, un sourire... peuvent vous ramener 20 ans en arrière. Ce genre d'émotion, c'est magique.*

Et c'est ça notre métier.



Une mission d'humilité

« Je dis toujours à mes équipes : on ne fait pas de la chirurgie cardiaque, on n'est pas à 10 000 mètres d'altitude avec 200 passagers. On crée des expériences. Mais des expériences qui peuvent rester gravées à vie. »



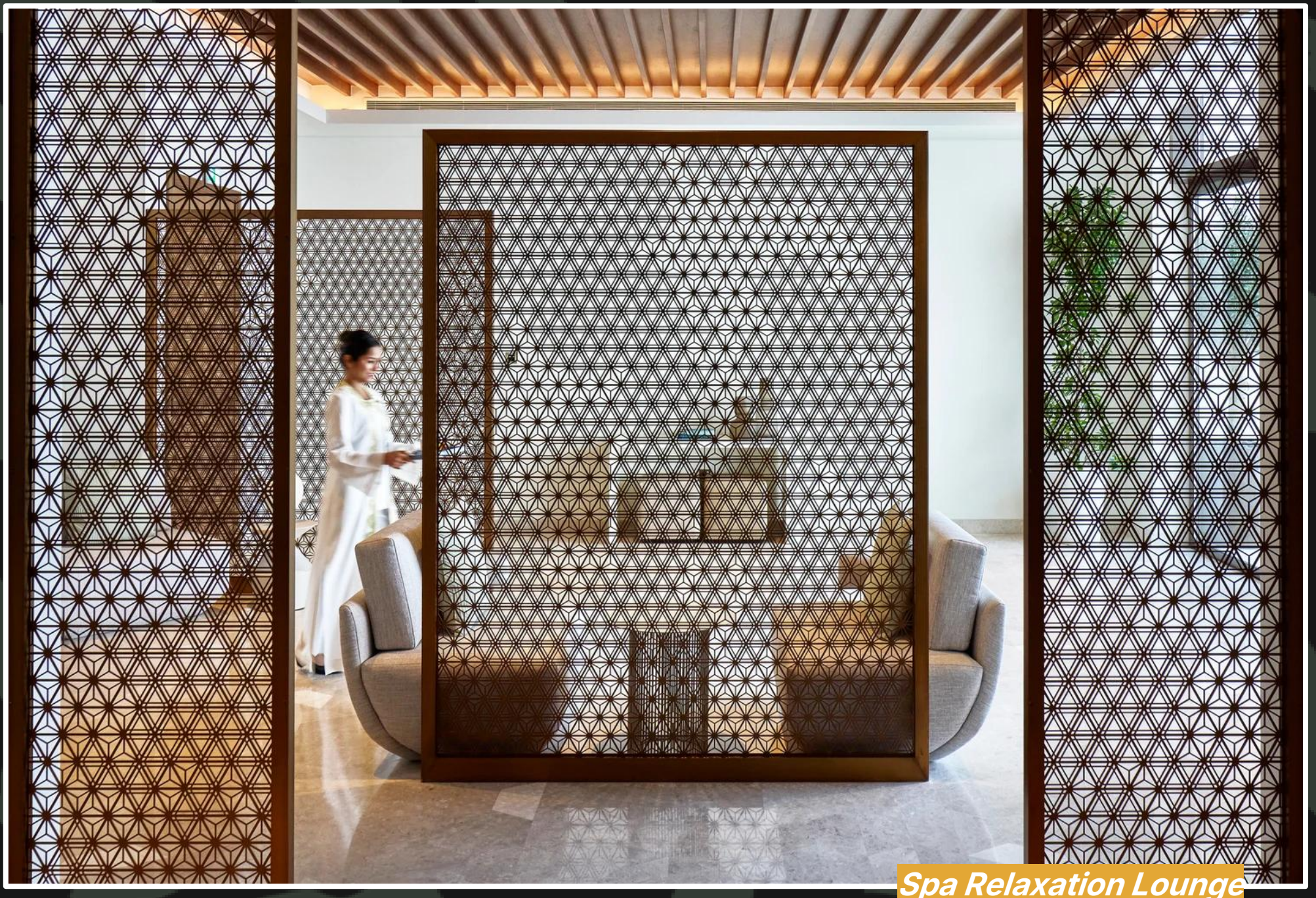
Rawya - Terrace



Rawya

L'hospitalité comme art de vivre

« Être hôtelier, c'est rassembler les gens. C'est aussi les écouter. Créer des connexions. Offrir du vrai. Le luxe, aujourd'hui, ce n'est plus le bling-bling, c'est l'attention, la sincérité, l'authenticité. »



Spa Relaxation Lounge

#JungleHotelTour by **Jungle Project** ! #002

- Des lieux inspirants, portés par des hôtes d'exception •

1/ Le rôle du General Manager

2/ La definition du luxe

3/ Oman, une terre d'hospitalité

4/ Le MO : ancré, ouvert et vivant

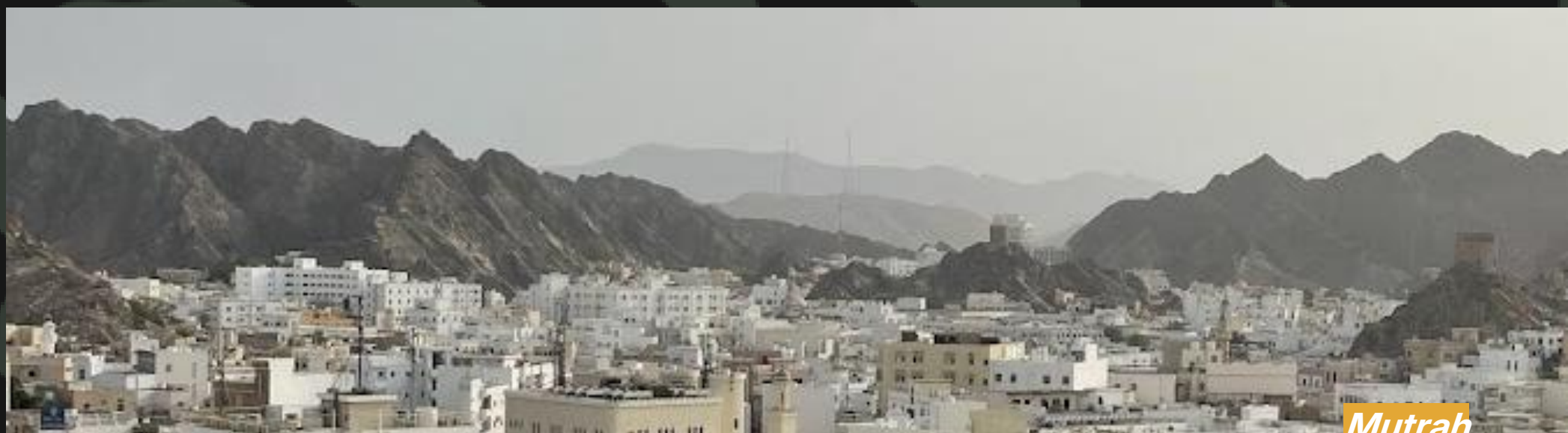


Comment décide t'on un jour de venir s'expatrier à Oman ?

Pour Nicolas, Oman n'est pas une destination comme les autres. C'est une terre de contrastes, de culture, d'accueil sincère. Et le Mandarin Oriental se veut un trait d'union entre les voyageurs et cette richesse.

“ *Oman est une surprise pour beaucoup.* ”

«Ce n'est pas encore une destination saturée. Les gens ne s'attendent pas à tant de beauté naturelle, d'histoire, de raffinement discret. Entre la corniche, les souks anciens, les wadis, les montagnes, le désert... Oman a tout. »



L'hospitalité comme art de vivre

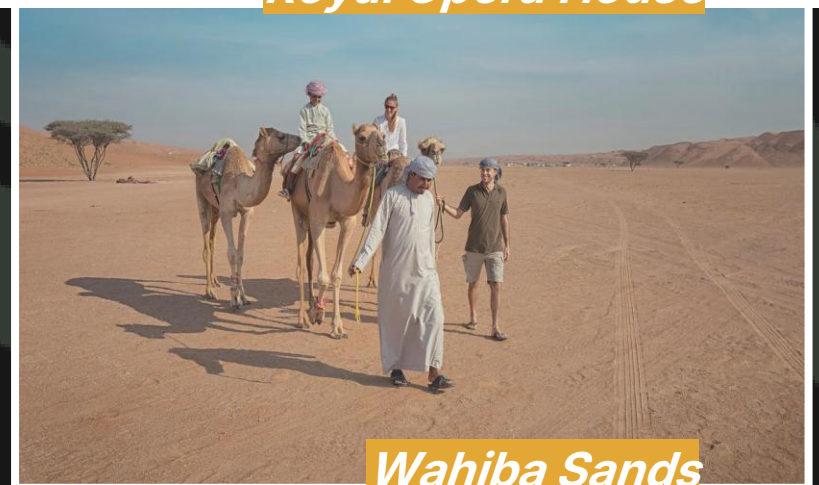
«Depuis l'hôtel, en deux heures de route, vous pouvez voir des paysages incroyables. Le Grand Canyon du Moyen-Orient, les roses de Jabal Akhdar, les wadis, les forts... c'est une densité culturelle et naturelle exceptionnelle. »



Alqurum Mosque



Royal Opera House



Wahiba Sands

Les roses de Damas : un parfum unique au monde

« On a fait un petit film avec la BBC sur le rituel de la distillation de la rose qui pousse à Jebel Akhdar. C'est une tradition omanaise très forte. Ces roses ont une fragrance unique que les plus grands parfumeurs recherchent. (...) »

Ce genre d'expérience que l'on propose n'existe nulle part ailleurs. »



Une culture d'accueil profondément enracinée

*« Les Omanais
sont fiers,
chaleureux, et
extrêmement
accueillants. (...) »*

*Nos collaborateurs
locaux sont de
véritables
ambassadeurs. On
sent chez eux une
envie de partager
leur pays, de bien
faire, d'accueillir
avec sincérité. »*



Chef Issa, accueilli pour un événement éphémère

#JungleHotelTour by **Jungle Project** ! #002

- Des lieux inspirants, portés par des hôtes d'exception •

1/ Le rôle du General Manager

2/ La definition du luxe

3/ Oman, une terre d'hospitalité

4/ Le MO : ancré, ouvert et vivant



Comment définir la singularité de l'établissement ?

« L'hôtel ne se suffit pas à lui-même. On ne vend pas une chambre, on ouvre des portes. Ce qu'on propose, c'est une immersion. On collabore avec des producteurs locaux, des artisans, des artistes... pour créer des expériences qui n'existent que chez nous. »

“

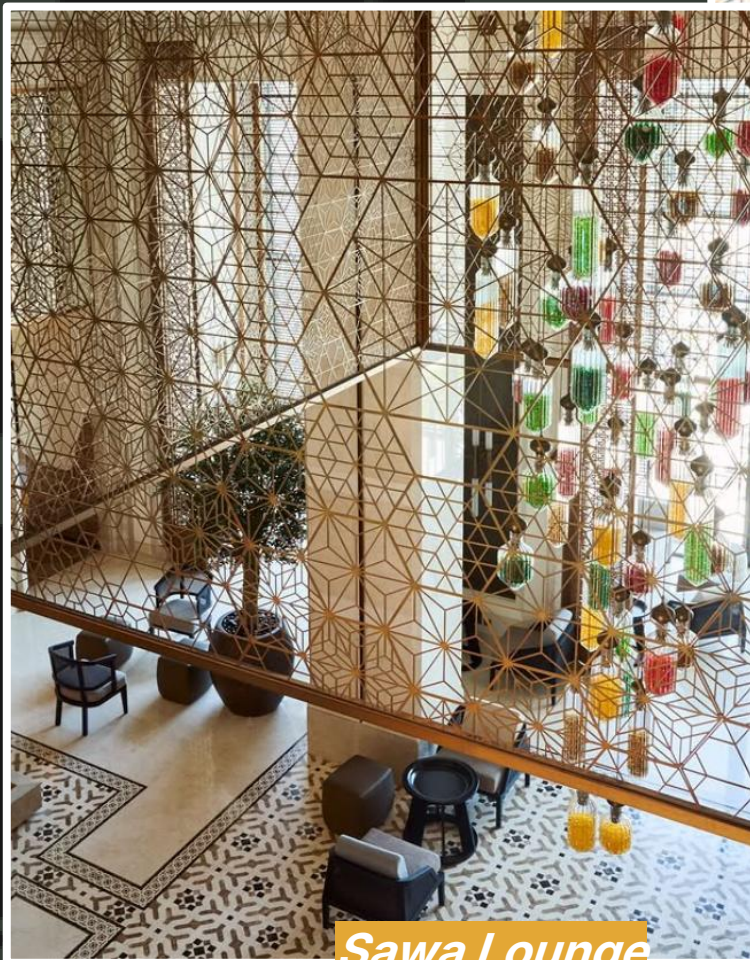
On veut être une plateforme pour faire découvrir Oman.



Wadi Shab and Bimmah Sinkhole

L'hôtel comme catalyseur de rencontres

« Très vite, le lobby est devenu un lieu de vie. Pas seulement pour les clients, mais aussi pour les Omanais, les résidents, les ambassadeurs. Il y a une vraie énergie. (...) Le lobby s'appelle Sawa, ça veut dire 'être ensemble' en arabe. »



Sawa Lounge



Un rôle culturel et diplomatique

« Ce n'est pas rare de voir des ministres, des chefs d'entreprises, des artistes venir ici. Le Mandarin est devenu un lieu d'échange, de visibilité, de représentation. »

On est fiers que ça dépasse l'hôtellerie classique. »



Des initiatives pour un ancrage local

« On est partenaires avec le Royal Opera House qui est un peu le cœur artistique, un des cœurs artistiques du pays. (...) Umberto le Directeur Général de l'Opéra a fait un travail d'exception et les performances qu'il y a à l'opéra sont vraiment uniques. »



دار الأوبرا السلطانية مسقط
ROYAL OPERA HOUSE MUSCAT

AMOUAGE



« Nous avons une relation très spéciale avec Amouage, la grande maison de parfumerie de luxe omanaise. Ils ont créé un parfum pour l'hôtel que vous pouvez avoir dans les suites de l'hôtel et que vous pouvez sentir dans les couloirs. »

Des expériences ultra personnalisées

« Chaque client peut vivre un séjour différent. On peut organiser un dîner dans un wadi, une cueillette de roses à l'aube, une session bien-être avec vue sur la mer d'Arabie... »



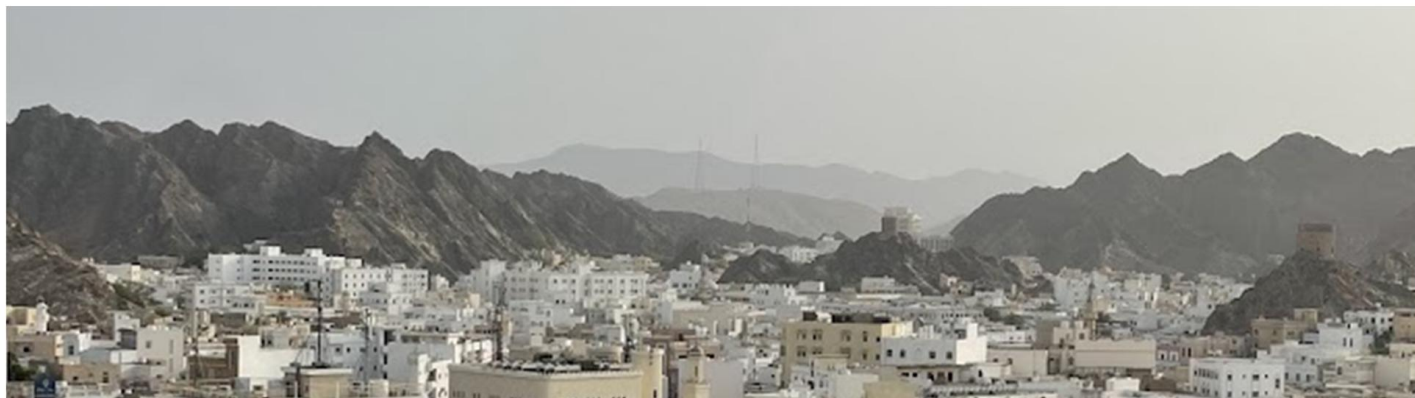
“

C'est ça, le vrai luxe : l'unique, l'inoubliable.

#JungleHotelTour by **Jungle Project** ! #002

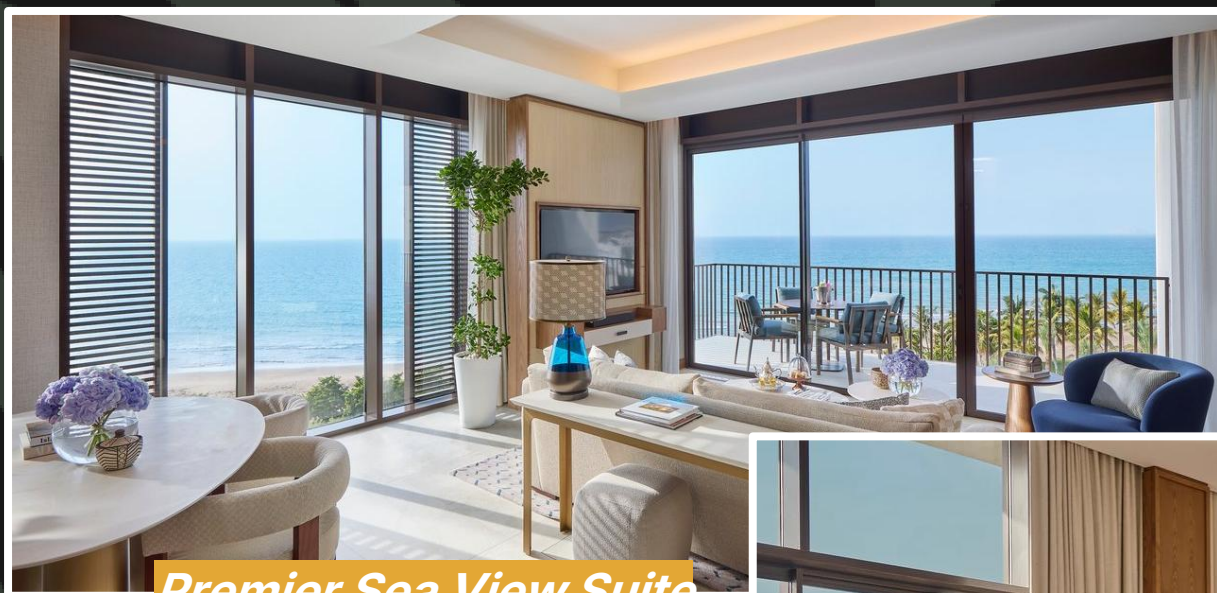
- Des lieux inspirants, portés par des hôtes d'exception •

Le Face à la Jungle



Une chambre pensée comme un hommage à Oman

Dès la chambre, l'intention est claire : faire ressentir l'âme du pays. Matériaux, objets, textures... tout raconte quelque chose.



Premier Sea View Suite



Royal Suite

“ *Les chambres sont très spacieuses, on part de 70 m² avec balcon (...) Des clins d'œil artistiques à la culture omanaise sont présents dans chaque détail.* ”

Un hôtel inspiré par la route de la soie

Ce passé de carrefour maritime et culturel est une source d'inspiration profonde pour l'équipe de l'hôtel, jusque dans le storytelling des expériences.



“

Oman et Muscat étaient sur la route de la soie. Ce n'étaient pas que des bédouins, mais aussi des navigateurs, des marchands.

General Manager : Une trajectoire assumée

Ce poste n'est pas un hasard : c'est l'aboutissement d'un parcours volontaire, nourri par une vraie passion pour le métier.

“

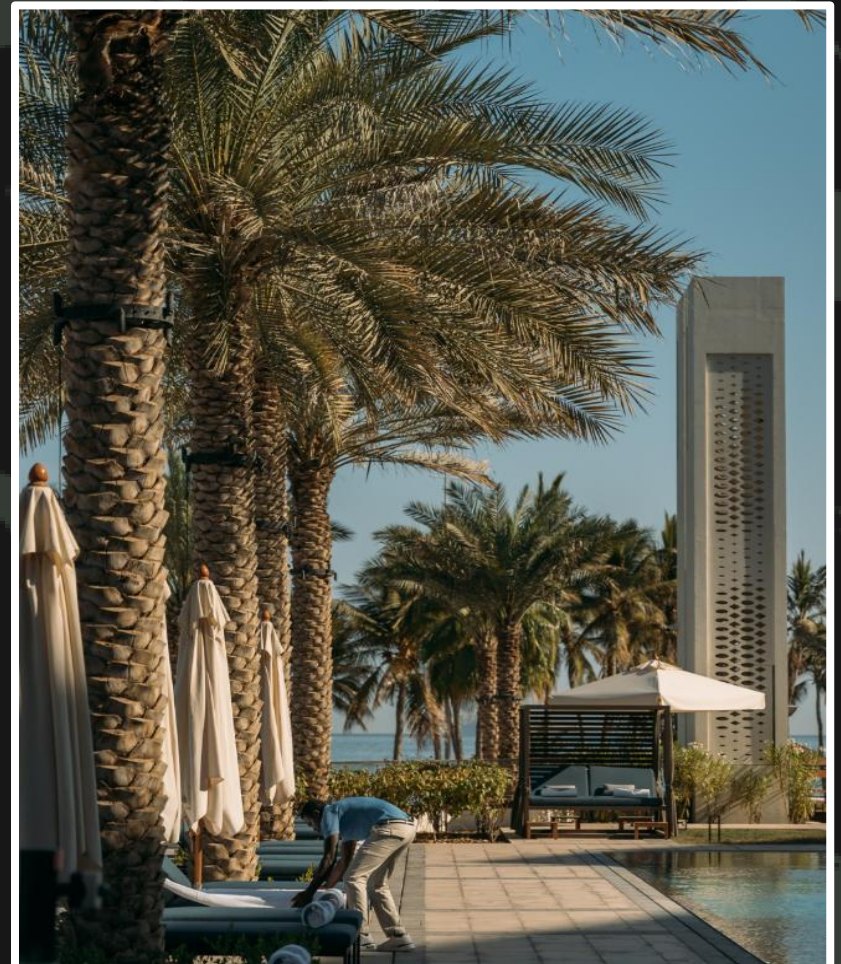
Il y a 15 ans, j'avais déjà cette vision : je voulais être en charge d'un hôtel.



Une exigence à toute épreuve

Une phrase simple,
presque anodine... mais
révélatrice d'un leadership
lucide et exigeant, pilier du
succès dans l'hospitalité
de haut niveau.

“ *Tous les jours, il
faut se remettre
en question.* ”



Le conseil pour un jeune hôtelier



*Mon conseil : rester passionné, quoi qu'il arrive.
Cette passion vous donne une énergie folle.*



#JungleHotelTour by **Jungle Project** ! #002

- Des lieux inspirants, portés par des hôtes d'exception •



MANDARIN ORIENTAL
MUSCAT

Un immense merci à Nicolas et à
toute son équipe pour ce témoignage
et ce retour d'expérience unique !



DRAWING
HOTELS COLLECTION

Episode #003, à découvrir sous
peu : l'interview de Florian Bitker,
Directeur Général de la Drawing
Hotels Collection à Paris !

Interview réalisé Juillet 2025
Crédits photo : Archives personnelles, site officiel
Mandarin Oriental, compte Instagram @mo_muscat