

BROCHURE DE FORMATIONS 2024

La Puissance de l'Intelligence Relationnelle
pour développer de l'excellence en expérience client et leadership

Qualiopi 

processus certifié

■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité à été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante:

ACTIONS DE FORMATION



NOTRE EXPERTISE

L'Excellence du leadership et des expériences client grâce à l'intelligence relationnelle et émotionnelle.

Depuis plus de 20 ans, nous avons conseillé, formé et inspiré les marques les plus prestigieuses au monde. Les entreprises font appel à nous pour **faire monter en puissance leurs dirigeants**, les aider sur la **création de marques fortes** et sur le **développement d'expérience client** unique par le biais de l'Intelligence Relationnelle.

L'intelligence relationnelle, sur laquelle nous avons conduit de la recherche depuis plus de 10 ans, est l'art de connecter, d'analyser et de s'adapter aux autres afin de les engager dans des relations étroites et durables. C'est une des qualités clé du leadership pour faire la différence notamment quand les temps complexes et difficiles d'aujourd'hui.

Les entreprises qui maîtrisent l'intelligence relationnelle attireront plus facilement les clients. Ils impliqueront également plus fortement les employés, les équipes de vente et de service, les fournisseurs et tous ceux qui contribuent au succès de l'entreprise. Cela fait des clients et collaborateurs des **ambassadeurs de la marque**. La relation et l'intelligence émotionnelle sont le véritable déclencheur d'une pour une amélioration notable de **l'expérience client mais aussi de l'expérience employée**.

Les entreprises qui feront la différence demain sont celles qui sauront placer aujourd'hui l'intelligence relationnelle au cœur de leur stratégie. Et cela commence par un leadership fort qui se cascade ensuite à tous les niveaux de l'entreprise.



NOTRE EXPERTISE

La Puissance de l'Intelligence Relationnelle

**au service des
dirigeants**

**au service des
vendeurs**

**au service des
marques**

**Excellence en
Leadership**

**Excellence en
Expérience client**

**Fidélité à la
marque**



PROFIL DE LA FONDATRICE

Michaela est une conférencière internationale, consultante, formatrice, auteure et professeur.

En tant **qu'experte en intelligence relationnelle et émotionnelle** au service des dirigeants, employées et marques de luxe, elle s'est adressée pendant plus de dix ans à **100,000 personnes à travers le monde**. Avec son dynamisme, énergie et charisme Michaela sait captiver un large public en **anglais, français et allemand**.

En 2020, elle a obtenu le prix international le plus élevé pour la prise de parole en public, le **Certified Speaking Professional (CSP)** offert par la National Speakers Association des États-Unis. En France, il n'y a que conférenciers qui aient décroché ce titre.

Elle est allemande et vit depuis 25 ans à Paris, où elle a occupé des **postes de direction et a guidé des dirigeants de marques mondiales** telles que L'Oréal, Dior, Hermès, Four Seasons Hotels, Rolex, Vacheron Constantin et bien d'autres. Au cours de sa propre expérience de leadership dans des entreprises internationales, elle a expérimenté ce que signifie diriger à travers des périodes de transformation.

Parallèlement à son activité de conférences, de conseil et de formations, gérée par sa société Merk Vision, Michaela est **professeure en management et marketing de luxe**. Elle enseigne ou a enseigné dans dix grandes écoles de commerce et universités en Europe, en Asie, en Amérique et au Moyen-Orient, entre autres à **l'ESSEC et à Sciences Po Paris**.

Elle est titulaire d'un **doctorat en marketing**, qu'elle a soutenu à la **Sorbonne Business School et HEC**, et est **l'auteur** de plusieurs articles de recherche publiés dans des journaux de renommée internationale. Son livre, «Manager les vendeurs du luxe: Stratégies créer des ambassadeurs de marque», est devenu une ressource importante pour les dirigeants de plusieurs organisations internationales.



NOS SERVICES



**Des conférences
motivationnelles**

Inspirer - Motiver



**Des formations
engageantes**

Apprendre - Appliquer



**Du conseil
stratégique**

Analyser - Résoudre



**Du coaching
individuel**

Soutenir - Guider

NOS FORMATIONS



FORMES D'INTERVENTION

En langue française, anglaise et allemand



en hybride
(format mixte:
réel et virtuel)



en réel
(formations en présentiel)



en virtuel
(webinaires, formations
en ligne, podcasts)


METHODES DE FORMATION

- ✓ Nos formations ont le style d'atelier, sont très **interactives, engageantes, ludiques, cohésion d'équipe**, concrètes.
- ✓ Nos **nombreux points de repère** et exemples provenant de divers secteurs industriels permettent aux participants d'élargir leur état d'esprit et de s'inspirer d'autres domaines.
- ✓ Aucun participant ne quitte la formation sans un **plan d'action personnel** pour soi à court, moyen ou long terme.



MODALITÉS D'INTERVENTION

Nos formations étant sur-mésure, les modalités sont adaptées à vos besoins et souhaits suivant un entretien au préalable.

- ✓ **Adaptation:** Toutes les formations sont adaptées à **votre secteur d'activité, aux besoins de l'entreprise**, au temps disponible et au profil des participants.
- ✓ **Lieu:** Toutes nos formations peuvent être organisées avec présence **physique ou sous forme de webinaires**. Nos formations sont accessibles aux personnes en situation d'handicap. Veuillez-nous contacter afin d'analyser votre besoin spécifique. 
- ✓ **Langue:** Ils peuvent se dérouler en **anglais, français ou allemand** partout dans le monde.
- ✓ **Format:** Nous pouvons former vos équipes **au sein de votre entreprise ou organiser des groupes mixtes** avec d'autres entreprises. Si vous souhaitez avoir une formation très personnelle sur l'un de nos sujets proposés, nous pouvons également vous proposer des séances de **coaching individuelles**.
- ✓ **Délais d'accès:** Aucun délais d'accès nécessaire entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation
- ✓ **Durée:** En fonction de votre souhait nos formations varient entre une demie journée et 2 jours.
- ✓ **Tarifcation:** Dans une démarche sur-mésure, nos tarifs varient en fonction des besoins d'adaptation. Veuillez contacter Michaela Merk pour un devis.
- ✓ **Evaluation par le stagiaire:** Après chaque formation nous soumettons aux participants un lien pour une évaluation digitale qualitative et quantitative. La plateforme varie en fonction du type d'intervention.
- ✓ **Evaluation du stagiaire avant et après la formation:**
 - **Avant la formation:** Entretien avec l'organisateur et auto-évaluation si souhaité
 - **Après la formation:** En fonction de la formation et si souhaité par le client, nous apportons une évaluation quantitative et qualitative du stagiaire. Le processus de notation est convenu avec la direction mandataire. Pour plus d'informations veuillez nous contacter.

THEMATIQUES

1

Réussir votre leadership en période de changement grâce à l'Intelligence Relationnelle

2

Du vendeur à l'ambassadeur de marque: Apprendre à manager l'expérience client

3

Dynamiser vos ventes, grâce à la puissance de l'Intelligence Relationnelle

4

Apprendre à créer une marque puissante: Découvrez les secrets des marques de luxe

5

Inspirations du Luxe: L'excellence de la marque au service de la désirabilité

6

Savoir inspirer grâce à l'Intelligence Relationnelle: Rendre votre présentation mémorable



1

Réussir votre leadership en période de changement grâce à l'Intelligence Relationnelle

Contenu et Objectifs

- Connaitre secrets d'un leadership réussie, impactant et inspirant
- Savoir utiliser l'intelligence émotionnelle et relationnelle dans le leadership
- Savoir renforcer les liens au sein de vos collaborateurs
- Savoir adapter sa communication aux différentes typologies de collaborateurs
- Savoir rassurer et encourager ses collaborateurs
- Savoir développer une soif pour gagner en équipe
- Devenir plus résilient après des échecs
- Apporter une énergie positive à vos équipes
- Devenir plus influent et charismatique
- Savoir diriger votre entreprise lorsque les temps sont durs
- Savoir transformer mes équipes en ambassadeur de marque
- Devenir plus heureux et plus épanoui en tant que leader et manager

Bonus

Réalisation de votre profil en intelligence comportementale et émotionnelle grâce à un test en partenariat avec TTI Success Insight (leader international en évaluation Ressources Humaines)

Les participants

Les personnes occupant des postes de direction ou celles qui seront confrontées à des responsabilités de leadership dans un proche avenir.

Prérequis

Expérience en management et/ ou leadership

Durée

1 à 2 jours recommandés

Tarifcation

Dans une démarche de sur-mesure, veuillez contacter Michaela Merk pour un devis



Cette formation était aussi développée en version formation en ligne avec 22 vidéos sur 5 modules et nécessite 15h pour aboutir la formation. Elle permet aussi de tester son profil leadership et son niveau de l'intelligence émotionnelle.

2

Du vendeur à l'ambassadeur de marque: Apprendre à manager l'expérience client

Contenu et Objectifs

- Savoir manager des équipes de vente afin qu'ils puissent amplifier l'expérience client
- Savoir transformer mes vendeurs en ambassadeurs de marque
- Savoir intégrer les émotions au sein du parcours client
- Savoir intégrer les secrets de l'Intelligence Relationnelle et émotionnelle dans la vente
- Savoir manager les différents profils et talents au sein d'une équipe
- Savoir améliorer l'interaction de vos équipes avec vos clients et augmenter significativement leur fidélité.
- Savoir stimuler un acte d'achat mémorable, surtout à l'ère du digital pour faire la différence par rapport aux sites du commerce en ligne.

Les participants

Vous devriez avoir une responsabilité de gestion dans les ventes ou le service, peu importe votre niveau d'ancienneté ou la taille de votre équipe. Vous pouvez travailler pour une marque, un détaillant ou dans une entreprise de services comme l'hôtellerie. Le client joue un rôle central dans votre entreprise.

Prérequis

Vous avez une (future) responsabilité de management d'une équipe commerciale, de vendeurs ou de représentants quelle que soit la taille. Ou bien vous occupez un post en lien avec l'expérience client.

Durée

1 à 2 jours recommandés

Tarifcation

Dans une démarche de sur-mesure, veuillez contacter Michaela Merk pour un devis



Cette formation existe aussi pour les équipes de vente sans responsabilité manageriale. Elle s'appelle "Faire vivre l'expérience client grâce à l'intelligence relationnelle"

3

Dynamiser vos ventes, grâce à la puissance de l'Intelligence Relationnelle

Bénéfices et Objectifs

- Devenir plus « customer centric »
- Découvrir les facettes de l'expérience client
- Savoir intégrer les émotions au sein du parcours client
- Savoir intégrer les secrets de l'Intelligence Relationnelle et émotionnelle dans la vente
- Devenir ambassadeurs de marque
- Savoir identifier différents typologies de clients
- Savoir lire les signaux faibles et décortiquer le langage non-verbale du client
- Captiver l'attention du client dans son discours
- Apprendre à renforcer son capital empathique et l'écoute active
- Savoir transmettre au client les valeurs de la marque
- Faire des clients des ambassadeurs de marque

Les participants

Vous êtes souvent face aux clients pour leur proposer des services ou des produits.
Vous êtes dans un rôle commercial ou de service avec un enjeu de transformer et de leur permettre de vivre un moment mémorable.

Pré-requis

Avoir une première expérience à la vente ou du service au client.

Durée

1 à 2 jours recommandés

Tarifcation

Dans une démarche de sur-mesure, veuillez contacter Michaela Merk pour un devis



Cette formation existe aussi pour les managers afin qu'ils apprennent à guider les équipes de vente dans leur enjeux de mettre en oeuvre l'intelligence relationnelle dans chaque acte de vente. Les deux formations peuvent être orchestrées en parallèle.

4

Apprendre à créer une marque puissante: Découvrez les secrets des marques de luxe

Objectifs et Bénéfices

- Apprendre toutes les étapes de la création d'une marque désirable afin de revisiter une marque existante ou développer une nouvelle marque
- Apprendre à réfléchir avec un esprit créatif, disruptif, innovant
- Savoir transposer les codes et secrets du luxe pour sa propre marque
- Découvrir toutes les facettes pour rendre une marque désirable
- Générer des idées innovantes et créatives pour développer des produits et des marques puissantes.
- Construire une identité de marque unique et différenciant
- Apprendre à trouver un nom, un logo et un slogan percutants.
- Apprendre les différents outils de communication, les meilleures pratiques, les canaux possibles.
- Décider des stratégies de lancement et de distribution les mieux adaptées

Les participants

Cette formation s'adresse aussi bien, à un salarié qu'à un entrepreneur, qui souhaiterait créer ou positionner sa marque ou son entreprise.

Prérequis

Avoir acquis des fondamentaux en marketing ou avoir travaillé au sein d'un département marketing

Durée

1 à 2 jours recommandés

Tarifcation

Dans une démarche de sur-mesure, veuillez contacter Michaela Merk pour un devis



Notre expertise:

En collaboration avec les plus grandes maisons de luxe comme Chanel, Louis Vuitton, Cartier, L'Oréal Luxe etc. Michaela Merk partage son expertise à la création des produits et marques puissantes afin de les rendre désirables, cohérentes, uniques.

5 Inspirations du Luxe: L'excellence de la marque au service de la désirabilité

Objectifs

Ce séminaire permettra aux participants de comprendre pleinement les codes et facettes qui rendent une marque de luxe si désirable. Il permet de regarder derrière les coulisses des secrets des grandes maisons afin de comprendre leur genèse, ADN et facteurs clés de réussites.

Il donne une réponse à des questions suivantes:

- Quelles sont les secrets des marques de luxe pour pouvoir proposer leurs produits à un prix si élevé?
- Quelles codes augmentent la valeur perçue d'une marque?
- Quelles composantes marketing et communication permettent à une marque de gagner en désirabilité?
- Qu'est-ce qui fait l'identité et les composantes d'une marque de luxe
- Comment les marques de luxe sont-elles émergées,
- Comment rendre une marque légendaire, forte et durable au fil des générations?

Ces questions et bien d'autres encore seront abordées dans ce cours animée par Michaela Merk, base sur 20 ans d'expérience dans le secteur premium et luxe.

Participants

Cette formation s'adresse aussi bien, à un salarié qu'à un entrepreneur, qui souhaiterait créer ou positionner sa marque ou son entreprise avec un souhait d'augmenter sa valeur perçue.

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Durée

1 à 2 jours recommandés

Tarifcation

Dans une démarche de sur-mesure, veuillez contacter Michaela Merk pour un devis



NOTRE EXPERTISE:

Basé sur 20 ans d'expertise dans le secteur du luxe en tant que directrice générale, directrice marketing et consultante, Michaela Merk partage les recettes et spécificités des marques de luxe avec son publique. Elle fait de la recherche dans ce domaine, a publié des ouvrages et enseigne le luxe dans des écoles de commerce les plus prestigieuses en Europe.

6

Savoir inspirer grâce à l'Intelligence Relationnelle: Rendre votre présentation mémorable

Contenu

- Vous présentez fréquemment des idées à vos équipes ou à d'autres parties prenantes?
- Vous lancez votre propre entreprise et vous avez besoin de convaincre des investisseurs potentiels ou des partenaires commerciaux de vous financer?
- Vous souhaitez améliorer votre capacité de présenter vos arguments en négociation?

Dans cette formation, vous améliorez vos compétences de présentation et de négociation, afin de pouvoir transmettre votre message de manière plus pertinente, juste et captivante. Apprenez à formuler votre propre argumentaire ou celui de vos produits. Apprenez à partager vos idées avec vos équipes dans un style mémorable. Apprenez à connecter avec votre public à travers toutes les facettes de l'intelligence relationnelle. Ce n'est que si vous parvenez à intégrer l'émotion dans vos présentations que vos messages resteront gravé dans l'esprit des gens. De bonnes compétences en présentation vous rendent plus influent et plus efficace, car vous pouvez partager vos messages plus efficacement.

Les participants

Cette formation s'adresse à tous ceux qui souhaitent améliorer leur style de communication, de présentation et de pitch, quels que soient votre ancienneté et votre titre. Vous pouvez être manager dans une entreprise ou entrepreneur dirigeant votre propre entreprise.

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Durée

1 à 2 jours recommandés

Tarification

Dans une démarche de sur-mesure, veuillez contacter Michaela Merk pour un devis



Notre Expertise:

Depuis 10 ans Michaela Merk exerce le métier du conférencier professionnel ce qui lui a permis d'être formé par les meilleurs conférenciers aux Etats Unis. En 2020, elle a reçu le titre le plus élevé international pour la prise de parole en publique, le CSP (Certified Speaking Professional) que seulement 4 conférenciers en France possèdent à ce jour.

NOS FORMATIONS EN LIGNE

Découvrez nos formations, webinars, coachings en ligne sur la plateforme: <https://merkvision.podia.com>

ONLINE TRAINING

LEADERSHIP IN A WORLD OF CHANGE
Learn to use the Power of Relationship Intelligence

- ✓ 15h learning experience
- ✓ 22 engaging videos / 5 modules
- ✓ 20 exercises
- ✓ Lifelong access to your training
- ✓ 35 pages report about your leadership profile
- ✓ 30 minutes Individual feedback



VIP COACHING & ONLINE TRAINING

LEADERSHIP IN A WORLD OF CHANGE
Learn to use the Power of Relationship Intelligence

- ✓ 3 hours individual coaching with Dr. Michaela Merk
- ✓ 15h learning experience
- ✓ 22 engaging videos / 5 modules
- ✓ 20 exercises
- ✓ Lifelong access to your training
- ✓ 35 pages report about your leadership profile



PERSONAL LEADERSHIP REPORT

DISCOVER YOUR LEADERSHIP PROFILE

- ✓ 35 pages personal leadership profile and advise
- ✓ Your level of behavioral and communication intelligence
- ✓ Your skills in emotional intelligence
- ✓ Explanatory video to understand the statistics



MasterClass en ligne
01.04.2021 entre 9h30 - 16h30 (CET)

REUSSIR VOTRE LEADERSHIP
grâce à l'Intelligence Relationnelle

avec *Michaela Merk*



LES CLIENTS QUI NOUS FONT CONFIANCE



LES ECHOS DE NOS CLIENTS

C'était extraordinaire. Michaela offre de l'excellence à la fois sur la forme et le fond. Elle envoie le positivisme, une bouffée d'oxygène, des conseils pragmatiques, simple et actionnable. Elle fait beaucoup de bien pour repartir ressource et inspiré.

François Van Aal - Directeur Générale Champagne Lanson

La conférence de Michaela Merk sur l'expérience client au point de vente nous a incités, mon équipe de vente et moi-même, à trouver de nouvelles idées afin de laisser la meilleure impression possible à nos clients. La manière engageante dont elle a prononcé son discours était très rafraîchissante et les innombrables exemples tirés d'une variété de marques de luxe étaient vraiment perspicaces.

Anne Schaal, Directrice générale Asie du Sud-Est et Australie chez A. Lange & Söhne

Merci beaucoup pour votre excellente intervention, appréciée par toutes nos équipes. C'était vraiment étonnant de voir comment vous avez mis de l'ambiance et donné des idées très pertinentes pour une meilleure expérience client.

Isabelle Svartstein-Boujade, Directrice Générale L'Oréal Luxe

Après avoir assisté à votre séminaire de deux jours sur la gestion de la force de vente dans le secteur du luxe et lu votre livre, j'ai testé plusieurs de vos recommandations et elles fonctionnent. Les deux outils ensemble sont un guide parfait pour une gestion efficace de la force de vente.

Denis Gourdin - Directeur de la vente au détail chez Evolution Ltd, Maurice, ancien Directeur des Hôtels Accord.

Ses conseils sont précieux pour mieux maîtriser les périodes difficiles à la fois pour les dirigeants et leurs équipes. Elle est à la fois très structurée, inspirante, apporte beaucoup d'exemples concrets, et nous apporte beaucoup d'idées managériales. Elle m'a emporté tout au long de la formation.

Delphine Vitry, Directrice Générale MAD Agency

Sa présentation était non seulement très pertinente, remplie d'exemples pratiques et de conseils, mais aussi incroyablement captivante, bien qu'elle ait été filmée "uniquement" et sans réaction immédiate du public. Ses idées sur l'excellence en matière de clientèle et de vente étaient pertinentes et très utiles, la profondeur de ses recherches et de ses expériences passées était perceptible, et son style de présentation était très énergique et passionné.

Isabelle Guida, Operating Head Wealth Management, Member of the Executive Board UBS Switzerland AG

Michaela est très attachante pendant son intervention et a une motivation contagieuse pour améliorer la personnalisation dans le retail. Son livre est une grande source d'inspiration pour les leaders du commerce de détail de luxe et est rempli d'histoires et d'expériences vécues dans le secteur. A lire absolument !

Claire Hansted - Directrice générale Bucherer





CONTACT

Dr. Michaela Merk, PhD

Conférencière- Formatrice - Consultante – Coach - Professeure – Autheure

michaela.merk@merk-vision.com

www.merk-vision.com

9 rue Avice, 92310 Sèvres - Paris

+33 6 19 11 10 65

