

# FORMATIONS & ATELIERS 2026

*Michaela Merk*



## LE POUVOIR DE L'INTELLIGENCE RELATIONNELLE.

- Leadership & Performance des Equipes
- Excellence en Vente & Expérience Client
- Secrets des Marques Premium & Luxe

**Prof. Dr. Michaela Merk** (CSP, Global Speaking Fellow)  
Formatrice, Coach, Conférencière certifiée et primée, Auteure.



REPUBLIQUE FRANÇAISE  
La certification qualité a été délivrée au  
titre de la catégorie d'action suivante :  
Action de formation



# NOS SERVICES



**Conférences  
Motivationnelles**

Inspirer - Motiver



**Formation  
Engageante**

Apprendre - Appliquer



**Conseil  
Stratégique**

Analyser - Résoudre



**Coaching  
Individuel**

Accompagner - Guider

# NOS CONVICTIONS & VISION

## Le Pouvoir de l'Intelligence Relationnelle et Émotionnelle en Affaires

À une époque de complexité croissante et de transformations massives, la maîtrise de l'intelligence émotionnelle et relationnelle devient cruciale, tant pour la collaboration interne que pour la fidélisation d'une clientèle exigeante.

S'appuyant sur ses vingt ans dans le **Leadership du Luxe**, Dr. Michaela Merk a mené des recherches sur les compétences universelles clé de l'intelligence relationnelle, notre capacité à s'adapter à notre environnement afin d'établir des relations durables dans le monde des affaires. Ces compétences permettent aux managers de fédérer leurs équipes pour collaborer efficacement, aux vendeurs de fidéliser leurs clients, etc.

La recherche de Michaela, menée depuis plus de 15 ans en France et à l'international, a donné naissance des livres telles que « Le Pouvoir de l'Intelligence Relationnelle » ou « **Manager les Vendeurs du Luxe** », ainsi que des conférences et formations, autour de sa thématique clé - l'intelligence relationnelle.

Alors que l'intelligence émotionnelle mesure la conscience de soi, l'intelligence relationnelle mesure la capacité d'une personne à établir des liens solides. Cette dernière **transforme les employés et les vendeurs en véritables ambassadeurs de marque**, favorisant la loyauté et améliorant l'expérience des employés et des clients partout dans le monde.



# NOTRE IMPACT

ÉLEVER VOTRE POTENTIEL EN  
**INTELLIGENCE  
RELATIONNELLE**

Pour les  
Managers

Excellence en  
Leadership

Pour les  
Forces de  
Vente

Excellence en  
Expérience Client

Pour les  
Marques

Fidélité à la marque  
& Désirabilité



# EXPERTISE DE LA FONDATRICE

*Michaela Merk*



Michaela Merk est une dirigeante visionnaire qui s'attache à cultiver les talents et favoriser leur réussite dans les domaines du Leadership, de la Vente et du Service. En 2009, elle a créé sa propre académie de formation et de coaching Merk Vision, basée à Paris, permettant aux entreprises d'obtenir des résultats instantanés et durables.

Ses vingt ans passés à la direction de plusieurs marques du luxe, Michaela comprend les enjeux de l'intelligence émotionnelle et relationnelle et leur impact sur la dynamique d'équipe, les interactions avec les clients.

Elle a formé des professionnels dans **+30 pays, en anglais, en français et en allemand**. Parmi ses clients figurent **Louis Vuitton, Dior, Chanel**, et autres marques leader de leur industrie. Michaela aime mélanger la théorie à la pratique, c'est pourquoi elle lie le fruit de sa recherche, de ses publications aux outils d'évaluation tels que **DISC et EQ**. Pour garantir les normes de qualité les plus élevées en matière de formation, son entreprise est certifiée Qualiopi, délivrée par le gouvernement français.

En dehors de son académie, Michaela est experte en leadership pour l'Association française de Management (APM), influençant 6500 directeurs généraux dans le monde. Auparavant, elle a occupé des postes stratégiques:

**Directrice Marketing chez L'Oréal, Directrice Commerciale et Directrice Générale à Estée Lauder & Cies.**

Elle forme également les futurs dirigeants en tant que **professeure à l'école de commerce Audencia**, où elle dirige le programme de Master of Science en gestion durable du luxe.



■ **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**  
La certification qualité a été délivrée au  
titre de la catégorie d'action suivante :  
**Action de formation**



# FORMATS DE FORMATION

EN FRANÇAIS, ANGLAIS & ALLEMAND



## Physique

Atelier en face à face.



## Hybride

Atelier Mixte:  
en ligne et face à face.



## Virtuel

Webinars, ateliers en ligne, podcasts.



# MÉTHODE DE FORMATION



Certifié à la Neuropédagogie, nos formations combinent les connaissances de l'apprentissage inspiré de la recherche en Neurosciences, en psychologie et en pédagogie.

APPRENTISSAGE  
LUDIQUE ET  
COLLECTIF



APPRENDRE  
PAR LE DIGITAL



APPRENDRE  
PAR LE DÉBAT



APPRENTISSAGE  
DANS  
LA NATURE



APPRENDRE  
PAR LA  
CRÉATIVITÉ



APPRENDRE  
PAR LES  
CHALLENGES



Nos formations se déroulent sous forme d'ateliers interactifs et amusants. L'approche concrète renforce l'esprit d'équipe.



Nos points de référence et exemples provenant de divers secteurs permettent aux participants d'élargir leur vision et de s'inspirer d'autres domaines.



Tous les participants terminent la formation avec un plan d'action personnel élaboré à court, moyen, long terme.

# MODALITES DE FORMATION

Nos formations sont sur mesure, les modalités sont adaptées à vos besoins et souhaits suite à un entretien préalable.



**ADAPTATION:** Tous les cours sont adaptés à votre secteur d'activité, aux besoins de votre entreprise, au temps disponible et au profil des participants.



**LOCALISATION:** Nos formations peuvent être organisées en partout dans le monde en physique ou sous forme de webinaires. Nos sites garantissent l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.



**LANGUES:** En Français, Anglais, Allemand.



**FORMAT:** Nous pouvons former vos équipes au sein de votre entreprise ou organiser des groupes mixtes avec d'autres entreprises. Nous proposons également des coachings individuels pour une approche personnalisée intensive.



**TEMPS D'ACCÈS:** Aucun temps d'accès n'est nécessaire entre la demande du bénéficiaire et le début de la session.



**DURÉE:** Selon vos souhaits, nos formations varient d'une demi-journée à 2 jours.



**PRIX:** Dans le cadre d'une approche sur mesure, nos prix varient en fonction des besoins d'adaptation. Veuillez contacter Michaela Merk pour obtenir un devis.



**ÉVALUATION PAR L'APPRENANT:** Après chaque formation, nous fournissons aux participants un lien pour une évaluation numérique qualitative et quantitative. La plateforme varie en fonction du type d'intervention.



**ÉVALUATION PAR LE FORMATEUR :** Évaluation 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 le client le souhaite, nous fournissons une évaluation qualitative et quantitative de l'apprenant. Le processus de notation est convenu avec la direction mandatée.

**Pour plus d'informations, veuillez nous contacter.**



# THÈMES

## EXCELLENCE EN LEADERSHIP

### ÉLEVEZ VOTRE LEADERSHIP:

Élevez votre Leadership grâce à la puissance de l'Intelligence Relationnelle

### RETAIL LEADERSHIP:

Élevez vos équipes de vente en ambassadeurs de marque

### LA PUISSANCE DE LA PAROLE:

Savoir influencer et impacter avec un discours captivant

## EXPÉRIENCE CLIENT

### VENDRE AVEC L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE:

Découvrez-vous pour décoder vos clients et mieux performer

### VENDRE AVEC L'INTELLIGENCE RELATIONNELLE:

Créer des expériences clients mémorables et durables

## PREMIUM & LUXE

### L'ART DE VENDRE DU LUXE:

Éveillez le désir et créez des expériences client mémorables

### CRÉER DES MARQUES PUISSANTES:

Innover avec les secrets du monde du luxe

# EXCELLENCE EN LEADERSHIP

Élevez votre Leadership grâce à L'Intelligence  
Relationnelle



# EXCELLENCE EN LEADERSHIP

## Élevez votre Leadership grâce à L'Intelligence Relationnelle

Cette formation permet aux cadres en postes de management de devenir des leaders performants, capables d'inspirer, de fédérer et de libérer le potentiel de leurs équipes. Ainsi ils sauront transformer leurs employés en ambassadeurs de marque hautement engagés et d'atteindre les objectifs les plus ambitieux de l'entreprise, même en période de transformation et de changement.

### OBJECTIFS

- Maîtriser les secrets d'un leadership performant et inspirant
- Exploiter l'intelligence émotionnelle et relationnelle pour piloter le changement
- Renforcer la cohésion d'équipe, même dans les moments difficiles
- Développer la transversalité et l'ouverture d'esprit au sein des équipes
- Adapter sa communication aux différents profils de collaborateurs
- Optimiser la performance commerciale de vos équipes
- Savoir rassurer et motiver vos collaborateurs
- Cultiver l'esprit de victoire collective
- Insuffler une énergie positive à vos équipes
- Développer votre influence et votre charisme
- Transformer vos équipes en véritables ambassadeurs de marque
- S'épanouir pleinement dans votre rôle de leader

### OPTION

Réalisation de votre profil comportemental et d'intelligence émotionnelle grâce à un test certifié TTI SuccessInsight, leader mondial en évaluation des ressources humaines

### PUBLIC CONCERNÉ

Managers en poste ou futurs managers, incluant les responsables de points de vente

### PRÉ-REQUIS

Expérience en management et/ou leadership

### DURÉE

1 à 2 jours recommandés

### TARIF

Sur devis personnalisé, contactez Michaela Merk



Cette formation est également disponible en version digitale, structurée en 5 modules comprenant 22 vidéos, pour une durée totale de 15 heures.

Elle inclut également une évaluation de votre profil de leadership et de votre quotient d'intelligence émotionnelle.





# RETAIL LEADERSHIP

## Elevez vos équipes de vente en ambassadeurs de marque

Cette formation est destinée aux responsables commerciales, des directeurs de points de ventes et du retail qui souhaitent améliorer leurs compétences en matière de leadership et d'engagement des équipes de vente afin qu'elles deviennent des ambassadeurs de marque exemplaires, capables de fournir un service client mémorable et impeccable.

### OBJECTIFS

- Développer la performance de vos équipes commerciales
- Former vos managers de vente à intégrer l'intelligence émotionnelle et relationnelle dans leur leadership au quotidien
- Transformer vos équipes commerciales en leaders motivants et efficaces
- Maîtriser le recrutement et l'identification des talents
- Accompagner vos équipes retail dans la détection des talents et l'attribution optimale des responsabilités
- Développer de véritables personnalités de leaders, capables de motiver leurs équipes vers l'excellence et la fidélité
- Optimiser la communication managériale
- Cultiver un état d'esprit positif et conquérant au sein des équipes retail

### PUBLIC CONCERNÉ

Vous occupez une fonction managériale dans la vente ou le service, quel que soit votre niveau d'expérience ou la taille de votre équipe. Vous travaillez pour une marque, un retailer ou dans les services (comme l'hôtellerie). Le client est au cœur de votre activité.

### PRÉ-REQUIS

Vous avez ou aurez la responsabilité d'une équipe commerciale, quelle que soit sa taille. Ou vous occupez un poste lié à l'expérience client.

### DURÉE

1 à 2 jours recommandés

### TARIF

Sur devis personnalisé, contactez Michaela Merk



Cette formation existe également pour les équipes commerciales sans responsabilité managériale, sous l'intitulé : "VENDRE AVEC L'INTELLIGENCE RELATIONNELLE : L'art de créer des expériences de vente mémorables"



# LA PUISSANCE DE LA PAROLE

## Savoir influencer et impacter avec un discours captivant

Cette formation vous dévoile les secrets des conférenciers les plus influents du monde afin de captiver l'attention des gens, embarquer et convaincre votre audience en tant que leader et influenceur inspirant. Ces apprentissages amélioreront également vos compétences en négociation et présentation dans les affaires et la vie quotidienne.

### OBJECTIFS

- Découvrir des techniques et des outils puissants pour parler en public
- Apprendre à souligner vos mots avec les gestes appropriés
- Apprendre à moduler votre voix pour un impact plus grand
- Apprendre à combiner le langage parlé et non parlé
- Apprendre à adapter votre discours à des publics et des situations divers
- Découvrir des techniques pour convaincre un public très diversifié ou sceptique
- Découvrir des méthodes pour rendre vos présentations et conversations inoubliables
- Découvrir des moyens de mémoriser votre discours
- Apprendre à intégrer l'intelligence relationnelle dans votre conversation
- Améliorer votre capacité à présenter vos arguments lors de négociations

### PUBLIC CONCERNÉ

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant perfectionner sa communication et ses présentations, quel que soit son niveau hiérarchique. Qu'il s'agisse de managers en entreprise ou d'entrepreneurs.

### PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis nécessaire

### DURÉE

1 à 2 jours recommandés

### TARIF

Sur devis personnalisé, contactez Michaela Merk



Cela fait +15 ans que Michaela performe sur scène, formée par les meilleurs speakers américains.

C'est la seule conférencière en France à détenir ces distinctions internationales en art oratoire :

le CSP (Certified Speaking Professional)

Le Global Speaking Fellow



# EXPÉRIENCE CLIENT

Vendez avec l'Intelligence Relationnelle &  
Émotionnelle

MERK  VISION  
*Michaela Merk*

MERK  VISION

  
VACHERON CONSTANTIN | ONE OF  
GENÈVE NOT MANY.





# VENDRE AVEC L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

## Découvrez-vous pour décoder vos clients et mieux performer

Cette formation a été conçue pour permettre aux équipes de vente et de service de mieux se connaître, maîtriser leurs émotions, et s'adapter à la diversité de leur clientèle. En anticipant les attentes clients, ils optimiseront naturellement leurs performances. Dans les métiers centrés sur l'humain comme la vente et le service, maîtriser l'Intelligence Émotionnelle est clé pour convaincre les clients les plus exigeants.

### OBJECTIFS

- Découvrir les facettes de l'intelligence émotionnelle
- Comprendre la complexité et les subtilités des émotions
- Apprendre à réguler ses émotions
- Apprendre à détecter les besoins et les comportements de vos clients
- Apprendre à anticiper les désirs non exprimés des clients
- Améliorer l'adaptation aux différents profils de clients
- Apprendre à appliquer les modèles DISC et EQ dans un contexte de vente et de service
- Apprendre à décoder les signaux et messages non verbaux
- Découvrir votre propre quotient émotionnel et comportemental

### OPTION

Nous offrons aux participants la possibilité de réaliser leur propre profil émotionnel (QE) et comportemental (DISC) et obtenir un rapport complet avec des recommandations concrètes.

### PUBLIC CONCERNÉ

Vous êtes souvent en contact avec la clientèle. Vous occupez un poste commercial ou de service et devez relever le défi de transformer un contact en une expérience unique et créer des relations durables avec les clients.

### PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis nécessaire

### DURÉE

1 à 2 jours recommandés

### TARIF

Sur devis personnalisé, contactez Michaela Merk



Cette formation constitue le socle du module  
« VENDRE AVEC L'INTELLIGENCE RELATIONNELLE »

qui vise à renforcer la relation client et  
à créer des expériences mémorables..



# VENDRE AVEC L'INTELLIGENCE RELATIONNELLE

## Créer des expériences clients mémorables et durables

Ce séminaire révèle les secrets de l'excellence dans la vente et le service en apprenant à rendre les expériences clients mémorables et durables grâce à la puissance de l'intelligence relationnelle.

Il élèvera vos talents en matière de connexion avec les clients les plus divers et les enchantera par la force des relations humaines.

### OBJECTIFS

- Se Focaliser sur le client dans un environnement retail ou de service
- Découvrir les facettes de l'expérience client et du clienteling
- Apprendre à intégrer les émotions dans le parcours client
- Apprendre à intégrer les secrets de l'intelligence relationnelle et émotionnelle dans la vente et le service.
- Passer du statut de vendeur à celui d'ambassadeur de la marque
- Apprendre à identifier les différents types de clients à l'aide de l'intelligence comportementale
- Apprendre à décoder le langage non verbal du client
- Apprendre à renforcer l'empathie et l'écoute active
- Transformer les clients en ambassadeurs de marque fidèles et durables

### OPTION

Nous offrons aux participants la possibilité de réaliser leur propre profil émotionnel (QE) et comportemental (DISC) et obtenir un rapport complet avec des recommandations concrètes.

### PUBLIC CONCERNÉ

Vous êtes souvent en contact avec la clientèle. Vous occupez un poste commercial ou de service et devez relever le défi de transformer un contact en une expérience unique et créer des relations durables avec les clients.

### PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis nécessaire

### DURÉE

1 à 2 jours recommandés

### TARIF

Sur devis personnalisé, contactez Michaela Merk



Cette formation constitue le socle du module  
« VENDRE AVEC L'INTELLIGENCE RELATIONNELLE »  
qui vise à renforcer la relation client et  
à créer des expériences mémorables..



# PREMIUM & LUXE

Élevez votre marque avec  
le pouvoir du Luxe

MERK  VISION  
*Michaela Merk*





# L'ART DE VENDRE PREMIUM

## Éveillez le désir et créez des expériences client mémorables

Ce séminaire permet aux participants de décrypter les codes et les facettes qui rendent les marques premium et luxe si désirables, afin d'élever la valeur perçue de leur propre marque. Vous découvrirez comment l'industrie du luxe a su créer des marques légendaires et pérennes, grâce à des stratégies applicables à votre propre marque.

### OBJECTIFS

- Comprendre les subtilités de l'univers du luxe
- Découvrir les dernières données sur le marché du luxe
- Découvrir les stratégies qui rendent les marques de luxe si désirables
- Connaître les différents types de clients de luxe
- Savoir comment augmenter la valeur perçue de la marque
- Vendre des produits haut-de-gamme et de luxe à des clients exigeants
- Appliquer la Vente Émotionnelle pour créer des expériences mémorables
- Apprendre à rendre une marque légendaire, forte et durable sur plusieurs générations

### PUBLIC CONCERNÉ

Ce cours s'adresse aussi bien aux employés qu'aux entrepreneurs désireux d'améliorer leur marque ou leur image de marque, la valeur perçue de l'entreprise, améliorer la désirabilité et optimiser les performances..

### PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis nécessaire

### DURÉE

1 à 2 jours recommandés

### TARIF

Sur devis personnalisé, contactez Michaela Merk



Michaela Merk partage les secrets et codes du luxe, avec des insights sur ses 20 ans passés dans l'industrie.

Elle a récemment lancé son podcast "Luxury Leadership Talks", et enseigne dans les TOP écoles de commerce européennes.



# CRÉER DES MARQUES PUISSANTES

## Innover avec les secrets du monde du luxe

Dans cet atelier hautement interactif, les participants apprennent étape par étape comment élaborer un concept de marque puissant inspiré par les secrets des marques de luxe et premium les plus réussies. Nous examinons tous les principaux segments de l'industrie au cours de ce processus de création, que vous pouvez ensuite appliquer à votre propre entreprise..

### OBJECTIFS

- Maîtriser les étapes clés pour créer une marque désirable ou repositionner une marque existante
- Développer une pensée créative, disruptive et innovante
- Transposer les codes du luxe à votre propre marque
- Explorer les leviers de désirabilité d'une marque
- Générer des idées innovantes pour développer des produits et marques à fort impact
- Construire une identité de marque unique et différenciante
- Créer un nom, un logo et une signature percutants
- Maîtriser les outils et canaux de communication essentiels
- Élaborer une stratégie optimale de lancement et de distribution

### PUBLIC CONCERNÉ

Formation destinée aux collaborateurs et entrepreneurs souhaitant créer ou positionner leur marque ou entreprise.

### PRÉ-REQUIS

Maîtrise des fondamentaux marketing ou expérience en service marketing.

### DURÉE

1 à 2 jours recommandés

### TARIF

Sur devis personnalisé, contactez Michaela Merk



En collaboration avec les maisons de luxe les plus prestigieuses - Louis Vuitton, Cartier, Chanel, etc - Michaela Merk partage son expertise pour créer des marques et produits désirables, cohérents et uniques.





# NOS FORMATIONS EN LIGNE

Découvrez nos formations, webinaires, coaching en ligne sur la plateforme :

[merkvision.podia.com](https://merkvision.podia.com)

MERK  VISION  
*Michaela Merk*



**ONLINE TRAINING**

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

- ✓ 22 engaging videos / 5 modules
- ✓ 15h learning experience (viewing and 20 exercises)
- ✓ Lifelong access to your training
- ✓ 35 pages report about your leadership profile
- ✓ 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
- ✓ 22 engaging videos
- ✓ 5 learning modules
- ✓ 15h learning experience (viewing and 20 exercises)
- ✓ 35 pages personal leadership profile and advice
- ✓ Lifelong access to your training



**DISCOVER YOUR LEADERSHIP PROFILE**

- ✓ 35 pages personal leadership profile and advice
- ✓ Your level of behavioral 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*





# NOS CLIENTS

“ AVEC MES CLIENTS, JE VALORISE UNE RELATION DURABLE ”  
*Michaela Merle*



JEAN-LOUIS  
ROBLOT  
Head Dior

[SEE VIDEO](#)



FRANÇOIS  
VAN AAL  
CEO Maison Lanson

[SEE VIDEO](#)



CARLO  
BRUSAMOLINO  
Head EMEA Thelios

[SEE VIDEO](#)



MORGANE  
JOUOT  
Head La Prairie

[SEE VIDEO](#)



JAIME WYNN  
CEO N.America  
Jimmy Choo

[SEE VIDEO](#)



CAROLE  
CHARLEMAGNE  
Head Switzerland  
L'Oréal

[SEE VIDEO](#)

[VOIR VIDEOS DE TEMOIGNAGE](#)

# AUTEURE

*Michaela Merk*

## LE POUVOIR DE L'INTELLIGENCE RELATIONNELLE:

### 30 règles d'or pour un leadership gagnant et des équipes performantes (Dunod)

#### Et si la clé du leadership à l'ère de l'IA résidait dans l'intelligence relationnelle ?

Vous avez parfois l'impression de manquer d'impact en réunion ou en négociation ? Vous aimeriez influencer davantage ? Les tensions et les malentendus s'accumulent dans votre équipe malgré vos efforts ? Il est temps d'activer un levier aussi puissant qu'inexploité : votre intelligence relationnelle !

Dans ce guide pratique et inspirant, Michaela Merk dévoile ses 30 règles d'or incontournables pour déployer les cinq grands pouvoirs de votre intelligence relationnelle :

- l'empathie : affûtez votre sens de l'observation, d'écoute et d'analyse ;
- la confiance : renforcez votre impact relationnel et votre capacité à fédérer ;
- la passion : développez une attitude proactive et inspirante au travail ;
- la fierté authentique : valorisez vos talents, vos réussites et votre capacité à innover ;
- la gratitude : encouragez l'entraide, la reconnaissance et la fidélité.

Découvrez aussi comment l'intelligence artificielle peut devenir une alliée, quand elle est mise au service de relations humaines fortes et authentiques.

### EN RESUME

- 30 règles d'or pour renforcer nos relations humaines dans la vie professionnelle et personnelle
- Des témoignages, et citations de grands dirigeants et personnalités reconnues emblématiques.
- 30 illustrations et schémas pour illustrer chaque règle
- Un guide utile enrichi avec des exercices concrets pour une application directe.

### ACHETER MAINTENANT





# AUTEURE PRIMEE

## MANAGER LES VENDEURS DU LUXE:

### Stratégies pour créer des ambassadeurs de Marque

Publié chez Palgrave MacMillan et disponible en français sous le titre "Manager les vendeurs du luxe" (Dunod).

Cet ouvrage dévoile les stratégies permettant aux managers de transformer leurs équipes de vente en véritables ambassadeurs de marque, porteurs convaincus des valeurs de leur entreprise. Au-delà de la simple vente, cette approche améliore significativement la performance commerciale.

Basé sur une étude mondiale des entreprises premium et luxe, incluant des centaines d'entretiens auprès de managers et vendeurs de 50 maisons prestigieuses comme Cartier, Prada, L'Oréal, Sephora et Hermès, l'ouvrage explore de manière inédite la relation entre les vendeurs et leurs marques. Il analyse la nature de ces liens et guide les directions dans leur renforcement.

L'auteure y révèle également comment identifier les futurs ambassadeurs de marque dès le processus de recrutement, pour sélectionner les talents les plus engagés.

Un guide pratique complet, fruit de plusieurs années de recherche.

### POINTS CLÉS

- 18 stratégies pour renforcer les cinq facettes émotionnelles créant des liens puissants entre une marque et sa force de vente.
- 150 témoignages de vendeurs et managers issus de plus de 50 marques de luxe - Cartier, Prada, Fendi, Hermès, etc.
- Illustrations humoristiques signées par le dessinateur Albert Dessinateur.





# CE QUE DISENT NOS CLIENTS



Michaela allie excellence sur le fond et la forme. Elle apporte une bouffée d'air frais, du positivisme et des conseils pragmatiques et concrets. On en ressort dynamisé et inspiré. ”

**François Van Aal**

Directeur Général, Champagne Lanson



Ses conseils sont précieux pour traverser les périodes difficiles, tant pour les managers que leurs équipes. Structurée, inspirante, elle apporte de nombreux exemples concrets et pistes managériales. La formation m'a captivée de bout en bout.

**Delphine Vitry**

Directrice Générale, MAD Agency



Le séminaire de Michaela sur l'expérience client en point de vente a inspiré mon équipe et moi-même, nous donnant de nouvelles idées pour optimiser l'impression laissée à nos clients. Sa présentation dynamique et ses nombreux exemples issus de marques de luxe étaient particulièrement enrichissants.

**Anne Schaal**

Directrice Générale APAC, A.Lange & Söhne



Un grand merci pour cette excellente présentation, appréciée par toutes nos équipes. Votre capacité à créer l'ambiance tout en apportant des idées pertinentes pour améliorer l'expérience client était remarquable.

**Isabelle Svartstein-Boujade**

Directrice Générale, L'Oréal Luxe



Après avoir suivi votre séminaire sur le management des forces de vente dans le luxe et lu votre livre, j'ai testé plusieurs de vos recommandations avec succès. Ces deux outils constituent un guide parfait pour un management commercial efficace.

**Denis Gourdin**

Directeur des Ventes Retail, Evolution Ltd, Maurice, Ex-Directeur Accor Hotels



Michaela captive son audience avec une motivation contagieuse pour améliorer la personnalisation dans le retail. Son livre est une source d'inspiration incontournable pour les leaders du retail de luxe, riche en histoires et expériences du secteur. Une lecture indispensable !

**Claire Hansted**

Directrice Générale, Bucherer



Sa présentation était non seulement pertinente, riche en exemples pratiques et conseils, mais aussi incroyablement captivante, même en format vidéo sans interaction directe avec l'audience. Ses idées sur l'excellence commerciale et client étaient précieuses, sa recherche approfondie évidente, et son style énergique et passionné. .

**Isabelle Guida**

Responsable Opérationnelle Wealth Management, Membre du Comité Exécutif, UBS Switzerland AG

# CONTACT

**Dr. Michaela Merk, PhD**

Conférencière / Formatrice / Consultante  
Coach / Professeure / Auteure

[michaela.merk@merk-vision.com](mailto:michaela.merk@merk-vision.com)

+33 (0)19 11 10 65

[www.merk-vision.com](http://www.merk-vision.com)

[www. michaela-merk.com](http://www.michaela-merk.com)



Siret: 51510870200025 - Ape: 7022Z

Numéro de Déclaration d'activité: 11922351492

