

# CONFÉRENCES

*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, GSF)**, Conférencière internationale multi-primée, Coach, Auteure



Global  
Speaking  
Fellow

**TEDx**



MICHAELA MERK

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



# BIOGRAPHIE

*Michaela Merk*

Michaela Merk est une conférencière, coach, auteure et experte en intelligence relationnelle multi-primée, dédiée à aider les entreprises à prospérer en période de transformation. Grâce à ses conférences et ateliers interactifs et dynamiques, Michaela renforce les équipes pour construire des connexions humaines plus solides, qui stimulent l'expérience client, la performance des équipes et l'excellence en leadership.

Plébiscitée par des marques de renommée mondiale comme Louis Vuitton, Dior, Chanel et Tiffany & Co., Michaela a inspiré des audiences dans tous les secteurs d'activité, dans plus de 30 pays, et parle couramment l'anglais, le français et l'allemand. Seule conférencière en France à avoir obtenu les prestigieuses certifications Certified Speaking Professional (CSP) et Global Speaking Fellow (GSF), son expertise a été mise en avant lors de TEDx, dans Forbes, le Financial Times et des émissions de télévision renommées.

Avec plus de 25 ans d'expérience à Paris et un parcours impressionnant dans les secteurs du luxe et des biens de haute qualité, Michaela a occupé des postes clés en leadership en période de changement, notamment comme Directrice Marketing chez L'Oréal et Directrice Générale chez Estée Lauder. Elle partage son expertise à l'international en tant que membre du conseil d'administration d'entreprises de luxe comme le Groupe Champagne Lanson BCC et accompagne plus de 6 500 dirigeants en tant que coach au sein de l'Association Progrès du Management (APM).

Sur le plan académique, Michaela est titulaire d'un doctorat en marketing de la Sorbonne et de HEC, et elle enseigne en tant que Professeure de Marketing à Audencia Business School, où elle dirige également le programme MSc Sustainable Luxury Management. Elle est également auteure des livres « Le Pouvoir de l'Intelligence Relationnelle » (Dunod) et « Manager les vendeurs du luxe ». Elle également crée et anime le podcast filmé Luxury Leadership Talks, où des PDG du luxe partagent leur vision et leur expertise sur le leadership réussi, l'innovation et l'avenir.

Libérez le pouvoir de l'intelligence relationnelle pour votre organisation. Connectez-vous avec Michaela pour éléver votre marque et diriger avec impact.

FEATURED IN



Forbes

Capital

radiofrance

france•tv

JOURNAL  
DU LUXE



[VOIR VIDEO](#)



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

# EXPERTISE

*Michaela Merk*

## SERVICES

Anglais, Français, Allemand

### CONFERENCE

Inspirer des publics internationaux issus de diverses entreprises leaders.

### TRAINING

Améliorer le leadership, l'engagement collectif et les performances.

### 1:1 COACHING

Exclusive 30-min call tailored to your specific questions or challenges

## THEMES

Conférences, Formations, Coachings

### LEADERSHIP EXCELLENCE

Dépasser vos performances et objectifs de leadership grâce à l'intelligence relationnelle.

### EXPERIENCE CLIENT

Dépasser la satisfaction et la fidélité de vos clients avec L'Intelligence Relationnelle.

### PREMIUM & LUXE

Améliorez votre marque grâce aux secrets du pouvoir du luxe.

**TEDx** **apm**



CONFERENCE TEASER



[VOIR VIDEOS](#)

USA AWARD CEREMONY



[VOIR VIDEOS](#)

# CONFERENCE

*Michaela Merk*

## REUSSIR ENSEMBLE

### Grâce au pouvoir de l'Intelligence Relationnelle

Les entreprises du monde entier sont confrontées à des transformations majeures, accélérées par l'arrivée de nouvelles technologies, l'évolution des modes de consommation, une concurrence croissante, l'arrivée d'une nouvelle génération avec des attentes très différentes, ainsi qu'un besoin croissant de responsabilité environnementale et sociale. Ces changements génèrent de l'incertitude, non seulement pour les dirigeants, mais aussi pour les employés, qui sont poussés hors de leur zone de confort et doivent s'adapter tout en construisant un avenir imprévisible.

Pour surmonter ces défis, il est essentiel de renforcer les liens au sein de la diversité et de favoriser la collaboration entre les différents départements, tout en assurant un engagement au plus haut niveau. Ce niveau de motivation est indispensable pour permettre aux organisations d'exceller et de rester leaders dans le futur. Savoir mobiliser l'esprit collectif est une compétence clé pour atteindre les objectifs les plus ambitieux, en particulier lors de transformations majeures.

Le thème central de la conférence est l'ascension du mont Everest en cinq étapes, représentant les compétences fondamentales de l'Intelligence Relationnelle : la capacité à se connecter avec toutes sortes de personnes, quel que soit leur âge, leur genre, leur expérience ou leur culture. Ces cinq compétences seront symbolisées à la fin de la conférence par les anneaux olympiques, illustrant l'excellence que chaque collaborateur doit incarner pour réussir ensemble en tant qu'équipe.

Les entreprises possédant un haut niveau d'Intelligence Relationnelle parviennent à inspirer et à fidéliser leurs employés ainsi que leurs partenaires.

Cette conférence est le fruit de plus d'une décennie de recherche continue menée par Michaela dans le domaine de l'Intelligence Relationnelle, enrichie par son expérience à la direction de multiples entreprises en quête d'excellence. Pour illustrer ses propos, elle s'appuie sur de nombreux exemples issus de secteurs où l'humain et la performance jouent un rôle essentiel. Ancienne sportive de haut niveau, Michaela intègre également des éléments acrobatiques et l'esprit olympique dans sa conférence afin de transformer son public en véritables ambassadeurs de votre entreprise.

Afin de permettre à tous les collaborateurs de s'identifier à son discours interactif et dynamique, elle adaptera son contenu à votre événement et à votre environnement.

### PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- Élevez vos équipes au sommet de l'excellence grâce au leadership émotionnel.
- Forgez des liens puissants avec vos parties prenantes, même en période de changement.
- Inspirez vos équipes pour qu'elles poursuivent avec conviction des objectifs communs.
- Gérer efficacement les employés de la génération Millennials et de la génération Z.
- Donnez du pouvoir à vos équipes et amplifiez leur valeur pour surpasser les objectifs.

Cette conférence est un parcours vers l'excellence en équipe, conçu pour aider les entreprises à atteindre leurs objectifs, même en période de transformation.

### RESERVER MAINTENANT



VOIR VIDEO

 MICHAELA MERK



# CONFERENCE

*Michaela Merk*

## ELEVEZ VOTRE EXPERIENCE CLIENT grâce à la puissance de l'Intelligence Relationnelle

Dans cette conférence dynamisante, les équipes de vente et de service acquerront les compétences nécessaires pour atteindre le sommet de l'excellence en matière de fidélisation et de satisfaction client. Avec son esprit gagnant et positif, Michaela élèvera vos équipes à des sommets olympiques d'intelligence émotionnelle et relationnelle, améliorant ainsi l'expérience client globale et le lien émotionnel.

À une époque où les clients peuvent facilement accéder à des informations détaillées sur les produits et les marques en ligne, posséder un haut niveau d'excellence relationnelle est devenu essentiel pour satisfaire une clientèle exigeante. Créer une expérience mémorable pour les clients représente un défi majeur dans le paysage commercial hautement concurrentiel d'aujourd'hui, marqué par une surcharge d'informations et un rythme effréné.

Cette conférence est le fruit de plus d'une décennie de recherche continue sur l'Intelligence Relationnelle, enrichie par l'esprit olympique d'un triomphe collectif au cœur du changement. Elle permettra à vos équipes d'être plus confiantes face à vos clients, plus passionnées dans la présentation de vos produits ou services, et d'inspirer davantage de confiance afin d'atteindre un niveau d'excellence porté par la puissance de l'Intelligence Relationnelle.

Afin de permettre à tous les collaborateurs de s'identifier à son discours interactif et dynamique, Michaela adaptera son contenu à votre événement et à votre environnement.

### PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- Explorez des stratégies pour augmenter les ventes grâce à l'intelligence relationnelle.
- Formez vos équipes à créer des liens émotionnels avec vos clients.
- Offrez une expérience mémorable en utilisant les tactiques des géants du luxe.
- Transformez vos clients en ambassadeurs de votre marque.
- Augmentez la valeur à vie des clients en dépassant leur satisfaction et fidélité.

Cette conférence est un voyage d'excellence, de performance et de triomphe partagé.

### RESERVER MAINTENANT



MICHAELA MERK



VOIR VIDEO

# CONFERENCE

*Michaela Merk*

## VENDRE PREMIUM

Elevez votre Marque grâce aux secrets du luxe

Sur un marché difficile, votre marque est-elle prête à émerger avec résilience et attrait ? Cherchez-vous à maximiser le potentiel de votre marque avec une stratégie à long terme ? Voulez-vous rehausser la valeur perçue de votre marque, sa désirabilité et réussir à vendre à vos clients ?

Cette conférence hautement engageante est conçue pour vous fournir les idées et les outils nécessaires pour éléver votre marque à de nouveaux sommets. Découvrez les secrets du puissant monde du premium et du luxe, où créer la désirabilité et viser l'excellence sont primordiaux.

Au cours de cette conférence, vous vous inspirerez de l'approche du secteur du luxe pour construire une marque forte et désirable. Apprenez comment ces marques atteignent constamment l'excellence et maintiennent un avantage concurrentiel. Même si votre marque n'est pas actuellement considérée comme une marque de luxe, les principes et stratégies discutés vous aideront à atteindre une position de leader dans votre catégorie. Vous apprendrez comment améliorer les performances de votre marque, exceller dans le service client et augmenter la valeur perçue de votre marque.

### PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- Comprendre les stratégies des marques de luxe pour créer et maintenir la désirabilité.
- Appliquer ces stratégies à votre marque, quel que soit votre marché.
- Améliorer la valeur perçue de votre marque et attirer des clients.
- Créer une stratégie à long terme pour maximiser le potentiel de votre marque.
- Exceller dans le service client pour garantir une expérience mémorable.
- Devenir leader dans votre catégorie en adoptant les principes d'excellence du luxe

A la fin de cette conférence, vous serez prêt à transformer votre marque et à la mener au succès sur un marché concurrentiel.

**RESERVER MAINTENANT**



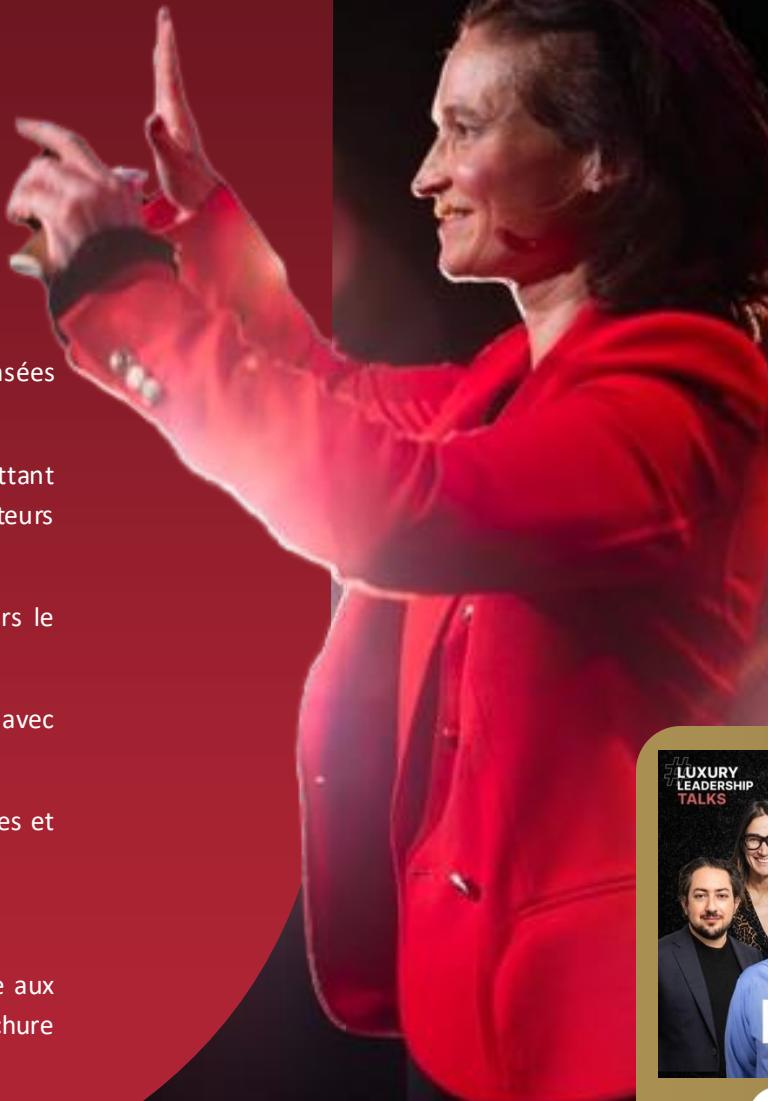
**VOIR VIDEO**

# EXPERIENCE

*Michaela Merk*

## A propos des conférences de Michaela.

- Toutes les conférences sont conçues sur mesure pour chaque événement et client, basées sur des briefings approfondis de l'entreprise.
- Chaque conférence est développée pour inspirer et éléver le public, leur permettant d'apprendre à travers de nombreux exemples et études de cas des différents secteurs industriels.
- À travers ses histoires captivantes, elle embarque son audience dans un voyage vers le progrès et la performance.
- Son expérience professionnelle étendue lui permet de partager des conseils pratiques avec ses spectateurs.
- Les conférences sont hautement interactives, engageantes, divertissantes, dynamiques et riches en contenu.
- Selon le public, Michaela Merk donne ses discours en anglais, français ou allemand.
- Chaque conférence peut être combinée avec un atelier approprié afin de permettre aux participants d'appliquer directement les enseignements à leur propre cas. (voir la brochure de formation)



MICHAELA MERK

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



LUXURY PODCAST

# CE QUE DISENT LES CLIENTS

*Michaela Merk*



**JEAN-LOUIS ROBLOT DIOR**

An authentic, inspiring conference full of **actionable advice** for **everyday life**.



**JAIME WYNN JIMMY CHOO**

Michaela helps you rediscover what truly drives you.



**MORGANE JOUOT LA PRAIRIE**

Michaela inspired my teams to think beyond conventional boundaries.



**CAROLE CHARLEMAGNE L'ORÉAL**

It was **amazing, inspiring, energizing** ! I am grateful that you managed to reboost our clients.



**FRANÇOIS VAN AAL CHAMPAGNE LANSON**

Michaela doesn't just coach, she unlocks your **highest potential**.



**TRISTAN WALECKX FRANCE TV**

Your luxury insights were **extremely sharp** you made a big impression on the show .



**SEE FULL PORTFOLIO**

# CLIENTS

*Michaela Merk*

“ AVEC MES CLIENTS, IL S'AGIT TOUJOURS D'UNE RELATION À LONG TERME ”



BEAUTE PRESTIGE  
INTERNATIONAL



FOUR SEASONS  
Hotels and Resorts



JEAN-LOUIS  
ROBLOT

Head Dior

[VOIR VIDEO](#)



FRANÇOIS  
VAN AAL

CEO Maison Lanson

[VOIR VIDEO](#)



CARLO  
BRUSAMOLINO

Head EMEA Thelios

[VOIR VIDEO](#)



MORGANE  
JOUOT

Head La Prairie

[VOIR VIDEO](#)



JAIME WYNN  
CEO N.America  
Jimmy Choo

[VOIR VIDEO](#)



CAROLE  
CHARLEMAGNE  
Head Switzerland  
L'Oréal

[VOIR VIDEO](#)

[VOIR LES TEMOIGNAGES](#)

# RECOMPENSES ET LABELS



Global  
Speaking  
Fellow

## GLOBAL SPEAKING FELLOW

Michaela est la première et seule oratrice en France et en Allemagne à obtenir cette prestigieuse distinction de la Global Speakers Federation en 2024. En plus du CSP Award, les conférenciers doivent prouver qu'ils ont reçu les meilleures évaluations de clients pour leurs conférences dans plusieurs pays sur au moins trois continents.



## CERTIFIED SPEAKING PROFESSIONAL (CSP)

Depuis 2020, Michaela possède le label le plus élevé dans le domaine de l'art oratoire, le Certified Speaking Professional. Il est délivré par la plus grande association de conférenciers au monde, la National Speakers Association (NSA), basée aux États-Unis. Parmi les nombreux critères, l'orateur doit prouver qu'il a participé à plus de 250 conférences en 5 ans avec d'excellents retours de la part de ses clients.



## TEDX

Après avoir présenté avec succès un exposé TEDx, les orateurs gagnent le privilège d'utiliser ce label prestigieux, qui représente la technologie, le divertissement et le design. Monter sur le tapis rouge emblématique et prononcer un discours concis et percutant visant à favoriser un changement positif est une forme d'art. Aujourd'hui, être choisi pour présenter un exposé TEDx ayant une portée et une influence considérables est un grand honneur. Michaela a partagé sa vision convaincante sur le rôle essentiel de la confiance, à la fois en nous-mêmes et entre les autres.



## CERTIFIED VIRTUAL PRESENTER

Le titre de présentateur virtuel certifié atteste des compétences et des normes élevées d'une personne en matière d'art oratoire en ligne. Il met en évidence la capacité à captiver efficacement un public à distance, en utilisant la caméra comme un puissant outil d'engagement.



## CERTIFIED SPEAKER EXCELLENCE

En tant qu'orateurs professionnels, nous collaborons avec des agents. Speakers Excellence a été mon premier agent et est l'un des plus grands bureaux de conférenciers européens. Je collabore avec eux depuis 2009 sur la base d'une confiance mutuelle. Le fait d'assister à leurs événements géants et de monter sur leur scène m'a fait grandir.



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

# 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.

Le livre, publié chez Dunod et disponible en anglais et en français, constitue un prolongement idéal pour tout séminaire.

#### 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 concrètes pour une application directe.

#### ACHETER MAINTENANT



# AUTEURE

## MANAGER LES VENDEURS DU LUXE:

### Stratégies pour créer des ambassadeurs de marque.

Cet ouvrage examine les stratégies qui permettent aux managers de tous les secteurs d'activité de transformer leurs équipes de vente en ambassadeurs de la marque qui incarnent pleinement leur marque ou leur entreprise avec une profonde conviction. Le fait d'avoir non seulement des vendeurs, mais aussi des ambassadeurs de la marque peut améliorer de manière significative les performances de vente.

S'appuyant sur des recherches menées dans le monde entier sur les entreprises de luxe, et notamment sur des centaines d'entretiens avec des managers et des vendeurs de 50 entreprises, dont Cartier, Prada, L'Oréal, Sephora et Hermès, Michaela Merk explore de manière unique la façon dont les vendeurs développent une relation avec les marques qu'ils vendent, la manière dont ces relations peuvent être caractérisées et ce que la direction générale devrait faire pour les renforcer.

En outre, elle a identifié comment les futurs ambassadeurs de la marque peuvent être repérés au cours du processus de recrutement afin de trouver les talents les plus engagés.

Il s'agit du guide pratique ultime pour les directeurs des ventes et leurs équipes, basé sur des années de recherche en intelligence relationnelle.

#### EN RESUME

- 18 stratégies pour renforcer les cinq facettes émotionnelles clés qui créent des liens solides entre une marque et sa force de vente.
- 150 citations de vendeurs et de managers de plus de 50 marques de luxe, telles que Cartier, Prada, Fendi et Hermès.
- Des illustrations humoristiques, dessinées par le célèbre dessinateur Albert Dessinateur.

[ACHETER MAINTENANT](#)





# MICHAELA MERK

## CONTACT

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

<https://michaela-merk.com/fr/>

+33 (0)19 11 10 65



[ENVOYER UN MESSAGE](#)