



# Prof. Dr. Michaela Merk, CSP

Dr. Michaela Merk lebt seit 25 Jahren in Paris, wo sie in Führungspositionen gearbeitet und Mitarbeiter einflussreicher internationaler Marken wie L'Oréal, Dior, Hermès, Chanel, Four Seasons Hotels oder Rolex in zahlreichen Vorträgen, Schulungen, Beratungsprojekten und Coachings inspiriert hat. Durch ihre Expertise für Verkauf und Marketing im Premium- und Luxusgütersegment, sowie ihre Forschungen in Beziehungszintelligenz begeistert sie weltweit Tausende von Menschen, vom Verkäufer bis zur Geschäftsführung. Ihr Credo: „Auch wenn Ihr Unternehmen nicht Luxus verkauft, können Sie von den Marken lernen, die seit Jahrhunderten bewiesen haben, wie sie erfolgreich Kunden begeistern und binden, obwohl Sie teuer verkaufen.“ Michaela fasziniert ihr Publikum in Live-Auftritten, Webinaren, Online-Schulungen, Podcasts und Fernsehshows auf Englisch, Französisch und Deutsch durch ihr energiegeloses und charismatisches Auftreten. Im Jahr 2020 erhielt sie die höchste internationale Rednerauszeichnung, den Certified Speaking Professional (CSP), der von der National Speakers Association der Vereinigten Staaten verliehen wird.

” **Machen Sie aus Mitarbeitern Markenbotschafter, um anspruchsvolle Kunden zu begeistern und zu binden.**

## THEMEN

### + ERFOLGREICH ANSPRUCHSVOLLE KUNDEN BEGEISTERN

- Wie Ihre Vertriebs- und Serviceteams Ihren Kunden helfen können, sich emotional mit Ihrer Marke verbunden zu fühlen
- Wie anspruchsvolle Kunden auch im digitalen Zeitalter ein einprägsames Erlebnis haben können
- Wie Sie Kunden zu Markenbotschaftern machen
- Wie Sie Kundenzufriedenheit und Loyalität durch Exzellenz steigern

### + ERFOLGREICH TEUER VERKAUFEN

- Welche Kompetenzen Verkäufern und Dienstleistern ermöglichen, Premium-Produkte zu verkaufen
- Was Sie von den stärksten Luxusgütermarken lernen können, um den Wert Ihrer eigenen Produkte und Serviceleistungen zu steigern
- Wie Verkäufer durch Exzellenz wohlhabende Kunden zu treuen Kunden machen
- Wie Sie Verkäufern die Angst nehmen, hochwertige Produkte und Serviceleistungen anzubieten

### + ERFOLGREICH MITARBEITER ZU MARKENBOTSCHAFTERN MACHEN

- Wie Sie Ihre Vertriebs- und Serviceteams durch emotionale Führung auf das höchste Niveau bringen
- Wie Sie in Zeiten des Wandels dauerhafte Beziehungen zu Ihren Teams, Kunden und Lieferanten schaffen
- Wie Sie Ihre Teams zu engagierten Markenbotschaftern inspirieren und coachen

### + GEMEINSAM ERFOLGREICH IN ZEITEN DES WANDELS

- Wie Sie durch Beziehungszintelligenz die Verbindungen im Unternehmen und allen externen Partnern stärken
- Wie Sie im Team herausfordernde Zeiten gemeinsam erfolgreich meistern
- Wie Sie positive Energie im Unternehmen stärken durch motivierende Zielsetzung

## REFERENZEN & PRESSE

L'Oréal, LVMH, Richemont, Dior, Chanel, UBS, Nikon, Rolex, Shiseido, Four Seasons Hotels, Nespresso, Champagne Lanson, Lacoste, Pimkie, Pierre Fabre, Clarins, Hermès, Puig, Douglas, Sephora, Kérastase, Montblanc, Guerlain, Merz Pharma, Vacheron Konstantin, Medtronic, CooperVision, Dynafit etc.

### Universitäten, Schulen und Akademien:

Hochschule St. Gallen, ESSEC, Sciences Po Paris, Paris School of Luxury, APM (Association Progrès du Management)

### Kundenstimmen:

„Michaela Merks Vortrag über Kundenerlebnisse am Point of Sale hat mein Einzelhandelsteam und mich zu neuen Ideen inspiriert, um den bestmöglichen Eindruck bei unseren Kunden zu hinterlassen. Ihre energiegelose Art hat uns alle fasziniert und motiviert.“

**ANNE SCHAAL, Geschäftsführerin Südostasien & Australien, A. Lange & Söhne**

„Tolle, inspirierende Rednerin. Sehr einnehmend und motivierend für die Zuhörer. Sehr empfehlenswert, um Führungsthemen und Customer Excellence voranzutreiben.“ **Dr. Martha Boeckefeld, Head Digital Platforms & Marketplaces, UBS**

„Vielen Dank für Ihre hervorragende Präsentation, die von allen unseren Teams geschätzt wurde. Es war wirklich erstaunlich, wie Sie die Atmosphäre angeheizt haben und sehr relevante Einblicke und Ideen für eine bessere Kundenerfahrung gegeben haben.“

**ISABELLE SVARTSTEIN-BOURJADE, Geschäftsführerin, L'Oréal**

### INSPIRATION

Meine zentrale Inspirationsquelle bei allen persönlichen und beruflichen Entscheidungen waren meine über 100 Reisen und Expeditionen rund um den Globus: die Besteigung aktiver Vulkane, die Umrundung heiligster Berge im Himalaya, die Begegnung mit Tierforschern wie Dr. Jane Goodall, das Leben mit ursprünglichen Volksstämmen in entlegensten Gegenden der Erde.

## HONORARE / REISEKOSTEN / SPRACHEN

<b>Impulsvortrag</b>	Honorargruppe D
<b>Tagessatz</b>	Honorargruppe D
<b>Reisekosten</b>	Paris / F
<b>Vortragssprachen</b>	

## ONLINE-PROFIL



## MEDIEN & EMPFEHLUNG



**Manager les vendeurs du Luxe**  
ISBN: 978-2100724878  
26,00 €

**Luxury Sales Force Management**  
ISBN: 978-1137347430  
39,58 €