



Développer des ambassadeurs de marque

Un enjeu majeur en ces temps disruptifs.

Prof. Dr. Michaela Merk

Michaela.merk@merk-vision.com

www.merk-vision.com



PROF. DR MICHAELA MERK

Bridging business and academics in brand building

20 years
Luxury & cosmetics Business



ESTÉE LAUDER

Marionnaud

L'ORÉAL



15 years
Luxury Academics

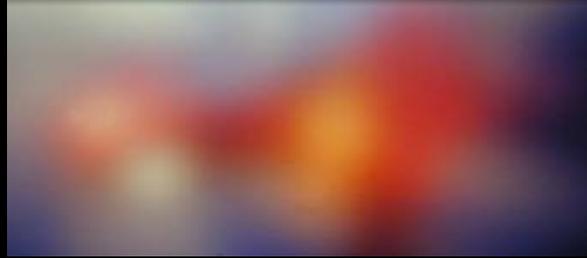


LES 4 TEMPÊTES DE NOTRE ECONOMIE MONDIALE

LEGISLATION



OFFRE



CONCURRENTS



CLIENTS

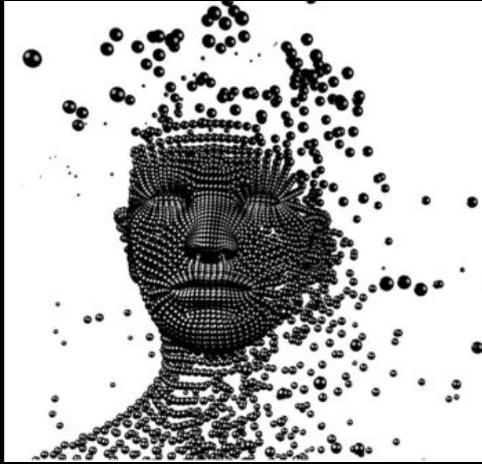


LE CLIENT AUJOURD'HUI EST ...

surinformé *Responsable* *à la recherche d'une expérience*
engagé *zappeur* *impatient*
à la recherche de sens *en demande de précisions*
ultra sollicité **il sait tout sur tout** *nomade*
infidèle *pressé* *à la recherche d'efficacité*
à la recherche du contact humain

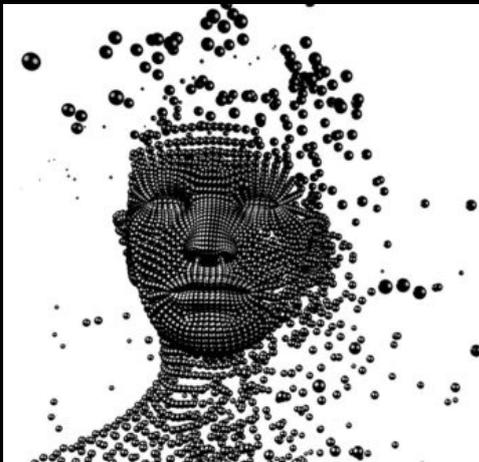


7 années de recherche	+ 600 Entretiens de vendeurs, de managers et leurs clients	10 Secteurs industriels	20 ans d'expérience retail



**La Digitalisation
entraîne plus de
déshumanisation**

MERK  VISION



**La Digitalisation
entraîne plus de
déshumanisation**

MERK  VISION



5 EMOTIONS POUR CRÉER DES AMBASSADEURS DE MARQUE

CONFIANCE

IDENTIFICATION

PASSION

FIERTÉ

*RECONNAIS
SANCE*



LA CONFIANCE

S'installe à la première impression



LA CONFIANCE

Grace à la formation régulière



LA PASSION

Nécessite une communication fluide et transparente

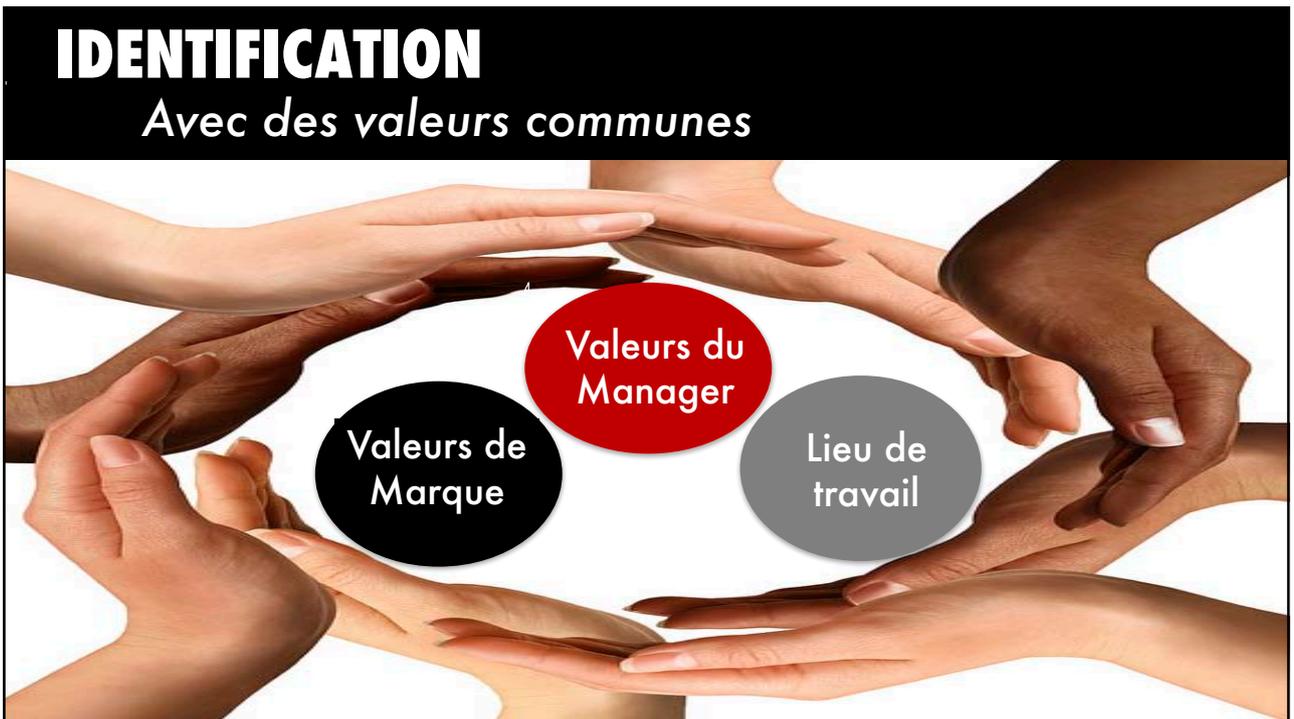


MERK  VISION

LA PASSION

Doit être stimuler chaque matin







LA FIERTE

Par défis et victoire



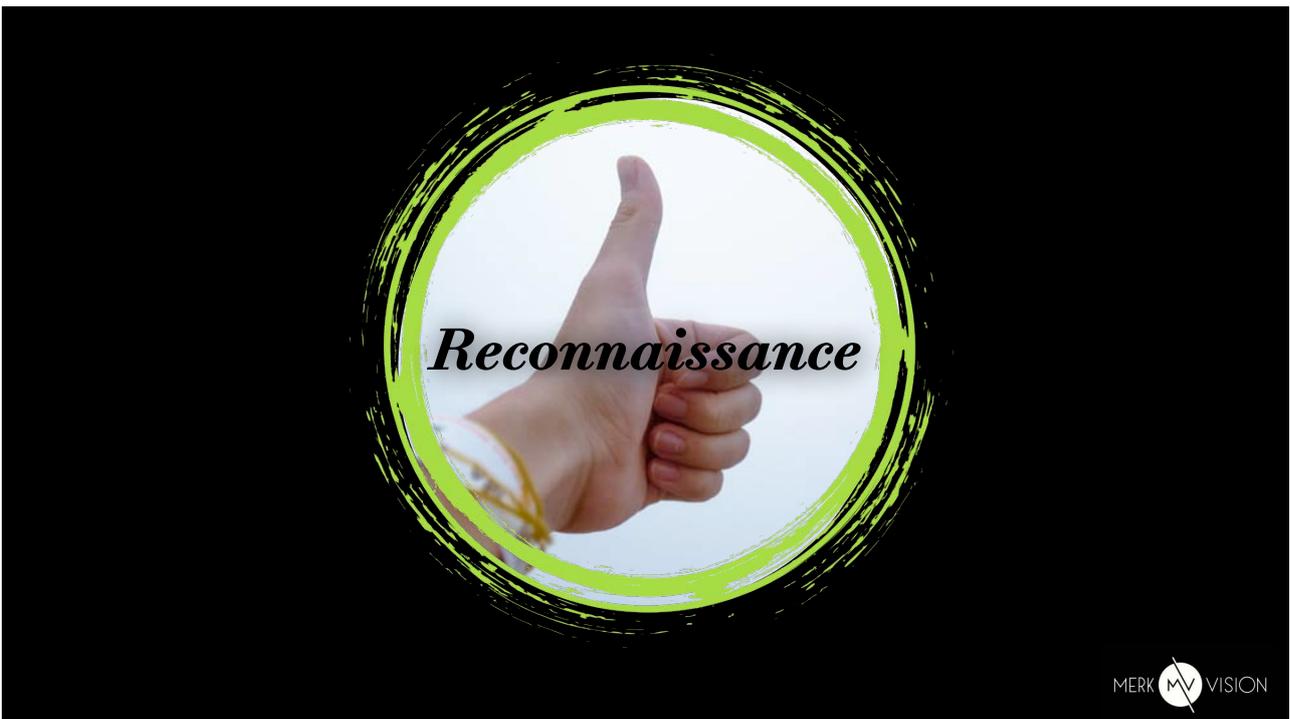
LA FIERTÉ

Par l'association avec l'innovation



MERK  VISION

Reconnaissance



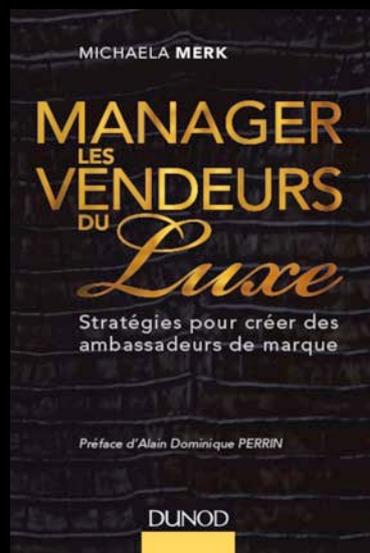
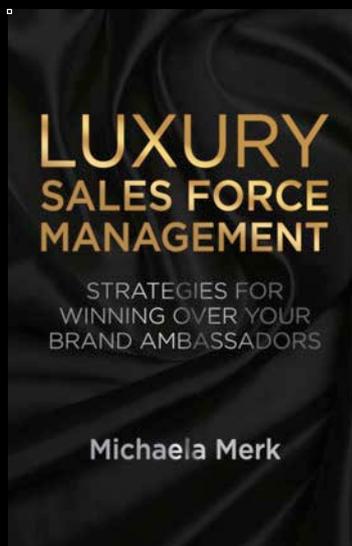
MERK  VISION

LA RECONNAISSANCE

Quand on offre un service d'exception



PUBLICATIONS ET FORMATIONS



**LES PLUS BELLES VICTOIRES SE GAGNENT
RAREMENT SEULS!**



Développer des ambassadeurs de marque
Un enjeu majeur en ces temps disruptifs.

Prof. Dr. Michaela Merk

Michaela.merk@skema.edu

MERK  VISION