

**maia**  
RÉINVENTEZ LE BONHEUR CLIENT **BE**



# L'Agence du Comportement Client

Etudes, Conseil & Formation

# Nos convictions

## Réinventez le bonheur client!

Nous avons créé Maia-BE en 2021 car nous sommes convaincus que **sans émotions même le service le plus efficace, le produit de la plus haute qualité échoue à créer une expérience mémorable!**

Pour nous, cela implique d'aller au-delà de la simple satisfaction ou de la réponse aux attentes des clients.

La mission des marques est de guider leurs clients à travers des **expériences transformatrices**

Cette philosophie guide chacune de nos actions pour créer des expériences mémorables et durables.



**80%**

**Des consommateurs** déclarent que l'expérience qu'une marque leur fait vivre est aussi importante que ses produits et services

- SALESFORCE



# Les fondatrices

20 ans d'expertise **dans les études marketing qualitatives et quantitatives** pour des entreprises dans les secteurs mode, beauté et luxe.

Management de grands comptes et de projets internationaux.

Enseignement des **sciences comportementales et de la psychologie positive** appliquée à l'expérience client dans le cadre du Master New Luxury & Art de Vivre à Sciences Po.

Fondatrices de **L'École de l'Expérience Client**.



Ex-Directrice de Business Units chez BVA et du bureau de NY.  
Experte en sciences comportementales appliquées aux comportements clients.

Ex- Directrice du département d'études quali chez BVA,  
Ex- Ipsos, Kantar  
Experte en techniques de design comportemental et en facilitation

# Ils nous font confiance



*"Maia-BE's educational programs have empowered our teams to excel in client service."*

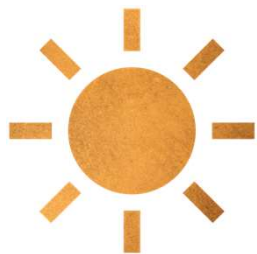
*- Helena Rubinstein*

*"Their expertise in understanding customer behaviors has been instrumental in elevating our client engagement practices." - Lacoste*



# Nos services centrés sur l'humain

**Comprendre, Imaginer et Agir** pour créer des expériences mémorables et performantes. La clé d'une expérience client réussie repose sur une approche précise et structurée, qui place l'humain au centre de chaque décision



## COMPRENDRE VOS CLIENTS

**Des études** pour des insights comportementaux & actionnables

---

**Décryptage des attentes et motivations à l'achat** pour affiner les stratégies de positionnement.

**Cartographie** émotionnelle des parcours clients

**Evaluation** Visual Merchandising, Animation, Pop-up

**Mesure** de l'expérience client



## IMAGINER DES EXPERIENCES

**Du conseil** pour créer des nouveaux concepts d'expérience centrés sur l'humain

---

**Définition de nouveaux territoires d'innovation**, grâce à l'analyse des tendances.

Traduire une **plateforme de marque** en expérience

**Développement et évaluation de nouveaux concepts**, dans des secteurs aussi variés que l'immobilier ou la mode.



## AGIR POUR VOS CLIENTS

**Des formations** expérientielles pour des équipes engagées au service du bonheur client

---

**Masterclass** Le Leadership de l'Expérience Client

**Expérience Day** L'hospitalité en Retail

**Conférence** Du service à l'expérience client

**Suivi et mesure** de la performance de la formation

# Les sciences comportementales au service de la connaissance client

## Systeme 1

Emotionnel  
Contextuel  
Social

**Dominant !**

## Systeme 2

Rationnel  
Théorique  
Réfléchi



# La méthode P.E.A.K

## Maximiser l'impact de nos services

La méthode P.E.A.K. est un puissant **catalyseur** qui intensifie l'efficacité de nos offres : *Etudes, Conseil et Formation*.

Cette méthode propriétaire, ancrée dans les sciences comportementales, vous permet de **ne plus laisser au hasard ou à la chance les pics émotionnels vécus par vos clients!**

**P** RIDE  
**E** LEVATION  
**A** LIGNEMENT  
**K** NOWLEDGE



# Comprendre vos clients

Nous vous aidons à **comprendre comment et pourquoi vos clients agissent comme ils le font.**

À partir de ces insights comportementaux, nous identifions **les leviers émotionnels et stratégiques** qui permettent d'agir sur leur engagement.

## L'offre de Maia-BE

**Décrypter** les attentes et motivations pour créer des expériences engageantes

**Cartographier** les parcours clients

**Évaluer et optimiser** chaque point de contact client

**Mesurer et piloter** l'expérience client avec la solution CX Tracking de Maia-BE





# Imaginer des expériences mémorables

Nous vous guidons dans un processus créatif où vous faites un pas de côté. Ensemble, nous sortons des sentiers battus pour **créer des concepts innovants**, pour des expériences transformatrices et en ligne avec l'ADN de votre marque

## L'offre de Maia-BE

Traduire une **plateforme de marque** en expérience

Faire émerger des **territoires d'innovation**

Développement de **nouveaux concepts** et expériences



# Engager vos équipes

Nous accompagnons **vos équipes pour qu'elles deviennent les meilleurs alliés de vos clients.**

Engagées pour agir dans l'intérêt du bonheur client, ce sont elles qui transforment les concepts en réalités concrètes.

## L'offre de Maia-BE

**Masterclass** sur des thématiques - *sessions de 2h-3h pour 10 à 30 personnes.*

**Vidéos** d'experts & capsules inspirantes - *par exemple pour accompagner l'adoption de nouveaux outils.*

**Séminaires** & Expérience Days - *4 workshops d'1h30 sur une journée de séminaire*

**Suivi & mesure** de la performance des formations — *audits comportementaux en boutique*



# Collaborer avec Maia-BE



**Être proche de la réalité terrain,  
ancré dans le Zeitgeist**

**Intégrer les Sciences Humaines au  
quotidien**

**Voir les choses sous un éclairage  
différent**

**Faire un pas de côté**

**Rechercher le beau**

**Se rencontrer en présentiel**



*Soyez humain si vous voulez être original ; plus personne ne l'est - Max Jacob*

# Faites le choix du bonheur client !

Chez Maia-BE, nous vous aidons à passer de la satisfaction à la **transformation**

Ensemble, réinventons la manière dont vous engagez vos clients pour les rendre plus **heureux** et fidèles !

Contactez-nous pour en savoir plus sur comment booster votre expérience client avec **la méthode P.E.A.K** !



# Rejoindre la communauté de Maia-BE

## Réseaux Sociaux



## Ateliers « Insights » en collaboration avec des marques



## Ecole de l'Expérience Client

Evénements mensuels: Rencontres, conférences & parcours de formation





## Envie de connaître réellement vos clients ?

Parlons-en et cocréons des solutions qui boosteront votre connaissance et la performance de vos produits

**Caroline Egal**

[caroline.egal@maia-be.com](mailto:caroline.egal@maia-be.com)

+33 6 13 49 36 19

**Anne-Laure de Broissia**

[anne-laure.debroissia@maia-be.com](mailto:anne-laure.debroissia@maia-be.com)

+ 33 6 68 76 23 93