NUMERIKISSIMO

Vendre mieux avec les NEUROSCIENCES

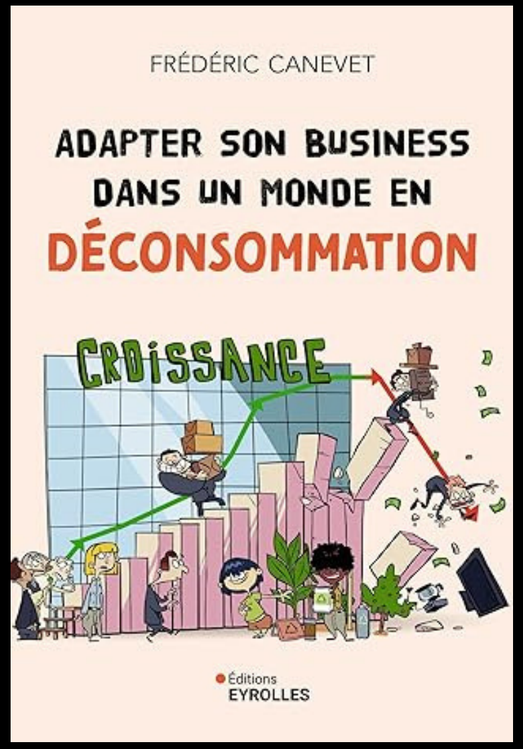
Frédéric Canevet
Yann Gourvennec
Marc Van Rymenant

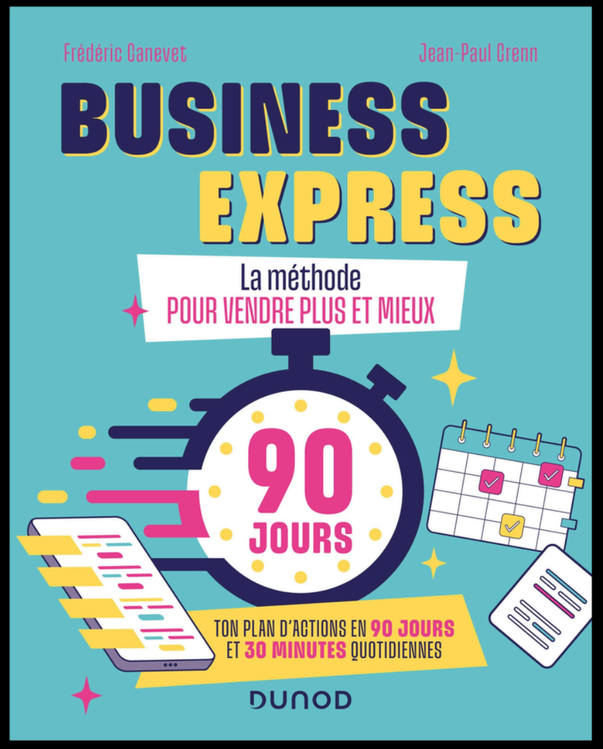


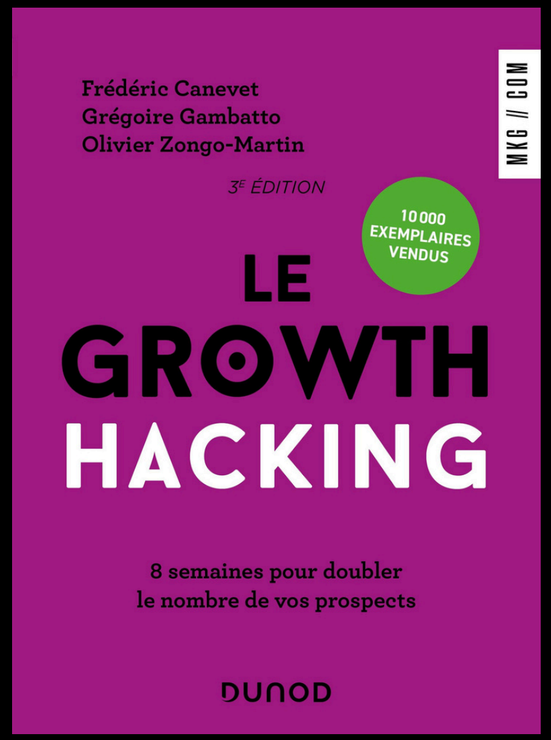
Live le vendredi
06/11/2026
12h00-13h00

Frédéric Canevet

Projets digitaux chez Eloquant & Blogueur ConseilsMarketing.com





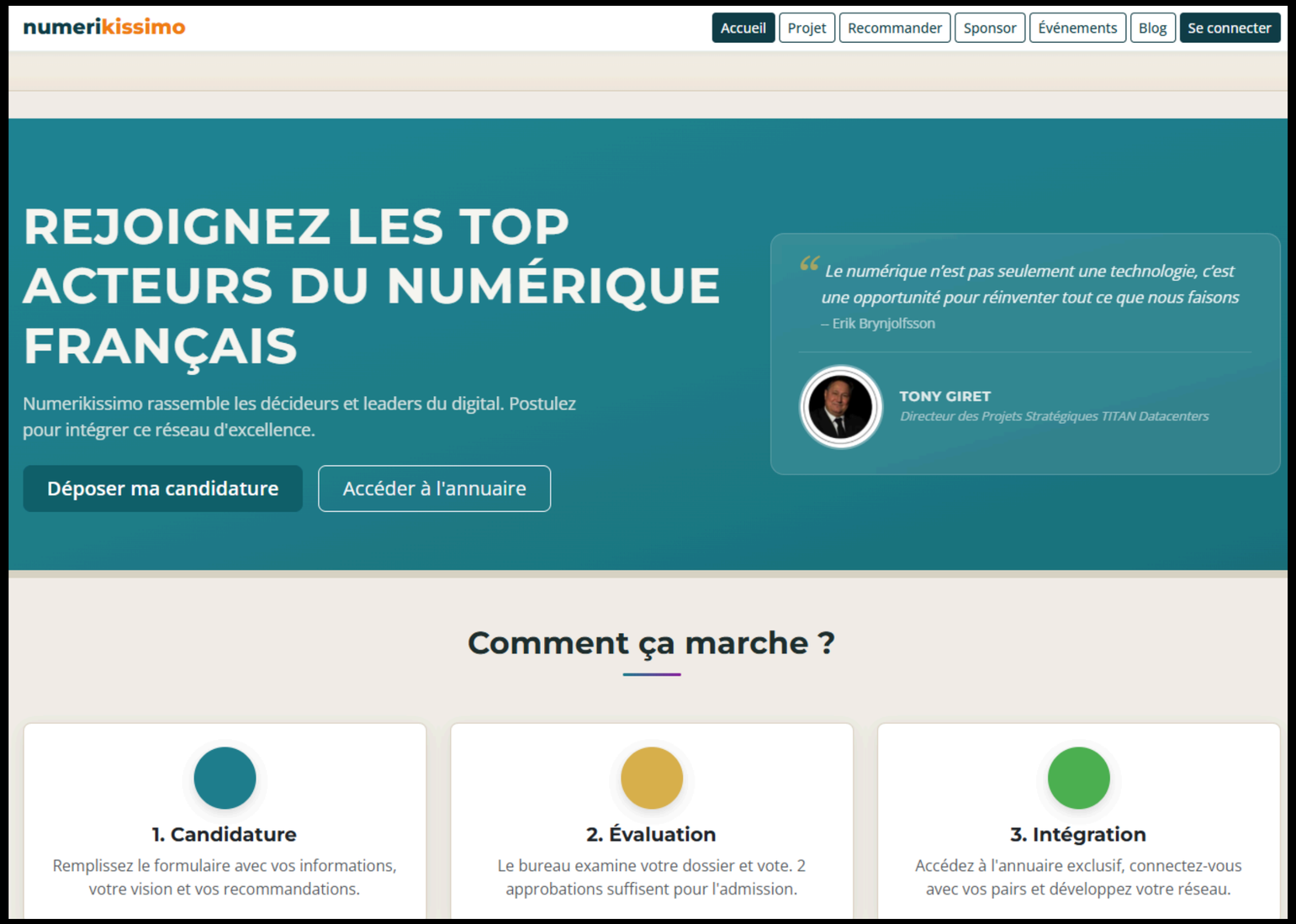




linkedin.com/in/canevetf

bit.ly/m/conseilsmarketing

Annuaire numérikissimo



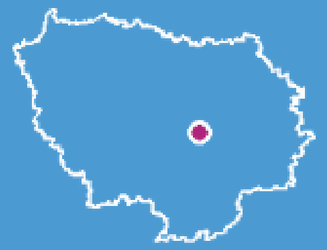


FRÉDÉRIC CANEVET

Product Manager chez Eloquant & responsable de conseilsMarketing.com

Eloquant

fred@conseilsmarketing.com



ÎLE-DE-FRANCE

Marketing Digital

EXPERT

x.com/conseilsmkg
linkedin.com/in/canevetf
conseilsmarketing.com

3 start-ups coup de cœur

- Claude
- Opus Clip
- Eloquant

3 numériciens à recommander

- Ludovic Salenne
- Ruben Hassid
- Stéphane Truphème

> *Le Growth Hacking, c'est certes avoir une mentalité de pirate du Web, mais c'est surtout OSER !*

Vision du numérique

Nous arrivons à l'aube d'une nouvelle ère avec l'émergence de l'IA agentique.
C'est l'équivalent de la « révolution industrielle » mais dans les services. Elle a déjà impacté les métiers du numérique (rédacteur SEO, copywriter...).
Il est donc essentiel de surfer sur cette vague... pour ne pas se la prendre sur la figure !
Cependant, le réel défi commencera d'ici à 2030 avec la transition du monde de l'abondance et de l'insouciance vers un monde de sobriété.

Anecdote / Conseil

Si vous faites comme tout le monde, vous n'arriverez pas à sortir du lot dans un monde d'infobésité.
Définissez un positionnement précis et un persona, fédérez votre communauté via des contenus inspirants, et créez l'événement (webinaire...) pour obtenir un peu de leur attention.
Utilisez l'IA pour automatiser, mais créez du relationnel via des interactions personnalisées.
Dans le futur, ce qui fera la différence sera l'authenticité, la crédibilité et le relationnel.

QR Code

SOIRÉE NUMÉRIKISSIMO 2026

Le 26 novembre prochain soirée de lancement de Numérikissimo 2026 → bit.ly/numerikissimo2026

Le programme :

- **18h : accueil des participants**
- **18h15 : présentation de l'annuaire Numérikissimo 2026 et des résultats de notre étude flash**
- **18h30 : table ronde sur l'IA agentique et les perspectives du numérique en 2027**
- **19h : cocktail et networking**

Les informations pratiques :

📍 **Jeudi 26 novembre 2026, de 18h à 20h**
ECE Paris-Eiffel - 10 rue Sextius-Michel, Paris 15e



Nous pensons prendre des décisions rationnelles…

Le test de Stroop… Lisez la **couleur des mots**, et pas le mot

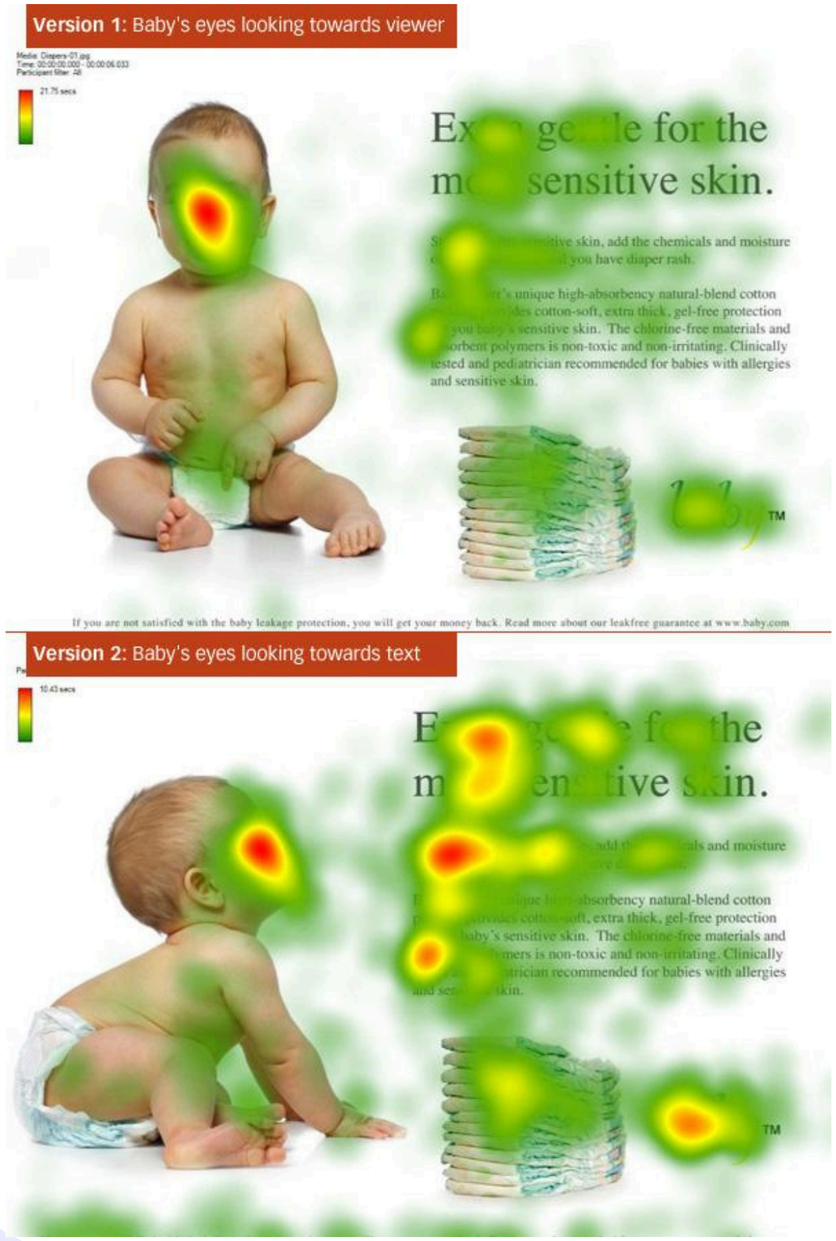
BLEU	VERT	ROUGE	NOIR	JAUNE
VERT	JAUNE	NOIR	JAUNE	BLEU
ROUGE	NOIR	BLEU	ROUGE	VERT
VERT	ROUGE	JAUNE	VERT	NOIR
JAUNE	BLEU	VERT	BLEU	ROUGE
BLEU	ROUGE	JAUNE	NOIR	VERT
VERT	ROUGE	JAUNE	BLEU	JAUNE

Mais ce n’est pas si sûr !

Trouver la bonne réponse nécessite un petit effort car notre cerveau nous « trompe » en nous facilitant la tâche

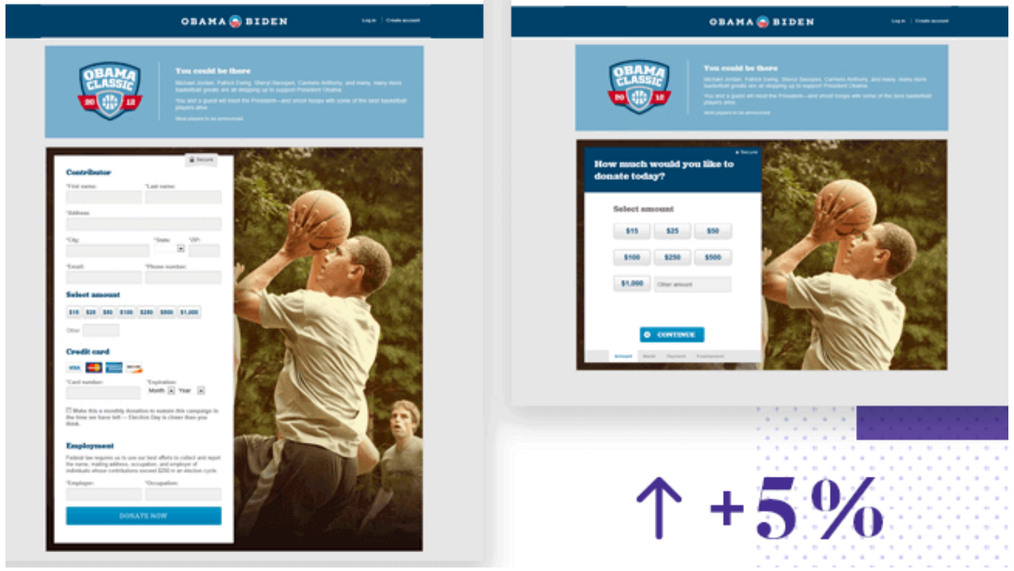
BLEU	VERT	ROUGE	NOIR	JAUNE
VERT	JAUNE	NOIR	JAUNE	BLEU
ROUGE	NOIR	BLEU	ROUGE	VERT
VERT	ROUGE	JAUNE	VERT	NOIR
JAUNE	BLEU	VERT	BLEU	ROUGE
BLEU	ROUGE	JAUNE	NOIR	VERT
VERT	ROUGE	JAUNE	BLEU	JAUNE

L’informatique ou de la médecine pour mieux comprendre



Eye tracking

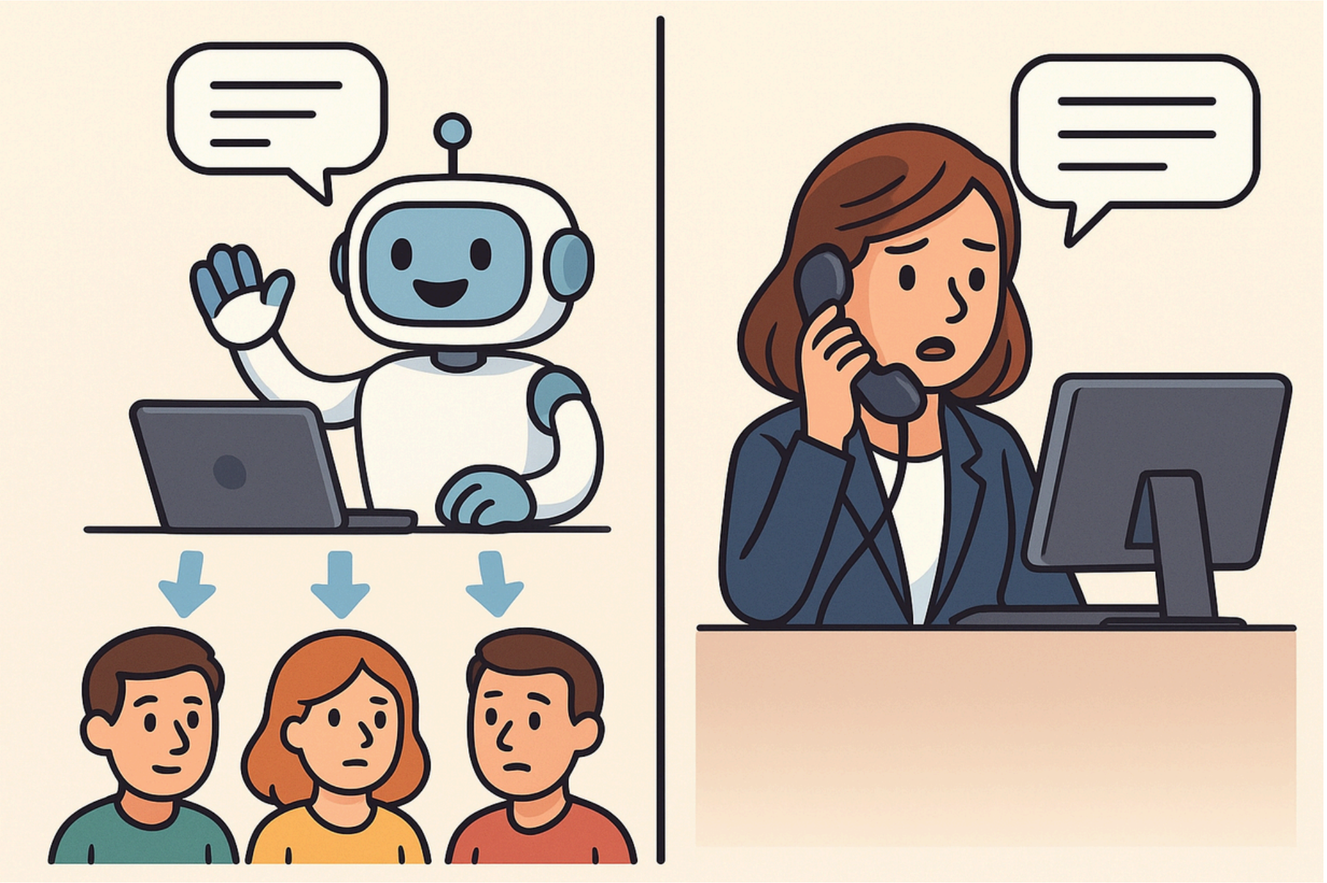




Mais pourquoi les neurosciences vont devenir clé ?

Plus il y aura d'IA, plus il aura de digital, plus il y aura du self-care, plus il y aura de l'automatisation…

Plus l'humain fera la différence lors des moments clés !



Le but ? Rechercher l’excellence opérationnelle avec l’IA

« Oui bien sûr, je vous fais cela tout de suite… »



« Normalement ce n’est pas dans votre contrat. Cependant comme vous êtes un de nos clients fidèles depuis 5 ans, je vais vous le faire immédiatement sans surcoût »





Configuration | Éloquant | Analyse IA d'interactions

Interaction | Vue séparée | Synthèse

Interaction

Fred : Bonjour Éloquente Croisière, je vous écoute ?
Chantal : Oui bonjour, je vous appelle parce qu'il y a une facture qui est arrivée à mon nom. Une facture... de 12 300 € pour une croisière Latino Samba au Brésil. Moi monsieur, j'avais commandé deux billets pour... le bateau-mouche à Paris.
Fred : Ah.
Chantal : Pour 45 €.
Fred : Ah, ah, okay. Est-ce que vous pouvez me donner votre numéro de client, s'il vous plaît ?
Chantal : Euh, c'est ce qui est en haut, c'est le 3 4 8 1 7 2 X.
Fred : Attendez, je vous retrouve pas dans mon système. Attendez, c'est un petit peu lent... Euh non, je vois pas. Euh, est-ce que vous pouvez...
Chantal : Est-ce que vous voyez le montant de la facture monsieur ? Parce que 12 300 €, peut-être que ça ressort chez vous.
Fred : Ah, alors, non. Mon logiciel il peut pas rechercher par les montants. Euh, il faudrait vraiment... soit votre code client, soit votre nom. Alors, est-ce que vous pouvez me l'épeler ?
Chantal : Oui, Bignol. B-I-G-N-O-L.
Fred : Attendez, attendez, pas trop, trop rapidement là. Dites-moi... Redites-moi ?
Chantal : B-I-G-N-O-L, monsieur. J'espère que je paie pas la conversation parce qu'à l'allure où vous répondez...
Fred : Ah, c'est, c'est 15 centimes d'euro la minute, donc... Mais vous inquiétez pas, on va essayer de faire ça assez rapidement, hein.
Chantal : Ah bah faites vite, parce que déjà que vous me demandez 12 300 €, je vais pas en plus vous rajouter 3 € par là-dessus, hein. Alors vous me les décompterez de mon avoir.
Fred : Ah, ah, non. Alors attendez, pour l'avoir, on verra déjà, madame, ce qui se passe, hein. Il faudrait d'ailleurs déjà de...
Chantal : Monsieur, on est d'accord qu'une croisière Samba Rio je ne sais quoi, euh, c'est quand même pas la même chose que d'être sur un bateau-mouche à Paris, vous êtes bien d'accord ? Parce qu'à l'heure qu'il est monsieur, il y a une nana qui a payé 45 € et qui est en train de faire le carnaval de Rio avec toute l'équipe de foot du Brésil !
Fred : Alors je vais voir, parce qu'on a plusieurs noms de produits, vous savez. C'est pas si simple que ça. On a des noms de croisières, des noms de bateaux. Il faudrait que je vois si le bateau s'appelle pas Carnaval de Samba de Rio. Il faut que je voie ça. Ça, ça peut peut-être arriver. Alors, si, si vous avez deux minutes, mon système est en train de chercher...
Chantal : C'est une loterie, c'est une loterie vous, votre truc ! C'est pas une agence de voyage, c'est la loterie ! Et j'ai pas gagné le gros lot, je peux vous assurer ! Et en plus avec vous, encore moins, monsieur. Mais vous faites quoi dans la vie ? C'est pas possible, vous êtes un touriste ! Ils vous ont récupéré sur le bateau ?

Charger depuis un fichier

Lancer l'analyse

Résultat

mistral-ai-mistral-medium-2508

Indice	Signal observé	Risque	Action corrective
Fort	*"Moi monsieur, j'avais commandé..."* (ton sarcastique)	Escalade de la colère.	*"Cette erreur est inacceptable. Je bloque cette facture immédiatement."*

B. Synchronisation

Statut	Sur quoi	Impact	Ajustement
Désaligné	Rythme (Fred lent)	Frustration de Chantal.	Aller à l'essentiel : *"Vos références ? Je vérifie tout de suite."*

C. Sentiment de contrôle

Sentiment	Déclencheur	Reformulation
Subi	*"Il faudrait que je voie ça"*	*"Voici comment on va faire : je..."*

ÉTAPE 10 — SCORE, PLAN D'ACTION, MOT DE FIN

Score global : 4/10 *Un appel mal engagé, avec des tentatives de résolution mais une gestion émotionnelle désastreuse. Le manque d'empathie initiale a transformé une erreur administrative en crise de confiance.*

3 forces de Fred :

1. **Persévérance** : Il continue à chercher malgré les critiques.
2. **Transparence** : Il annonce quand il trouve une piste ("Ça vient d'afficher").
3. **Volonté de rassurer** (même maladroite) : *"On va faire ça rapidement"*.

Mini plan d'action :

1. **Dès l'ouverture** : *"Madame, cette facture est anormale. Donnez-moi vos références, je gèle ce prélèvement immédiatement."*
2. **Si le client monte en tension** : *"Je comprends votre colère. Voici exactement ce que je fais pour régler ça : [étapes claires]."*
3. **En clôture** : *"Récapitulons : la facture est annulée, vous recevrez un mail sous 2h, et je vous rappelle demain. D'accord pour vous ?"*

NOS WEBINAIRES 2026

La Souvenaineté numérique

IA et réseaux sociaux en 2026

IA et marketing, les stratégies pour ne pas finir ubérisé !

16 /Les défis de la cybersécurité

05/11 - Vendre mieux avec les neurosciences

Inscriptions → Numerikissimo.fr/events.php