



# Le dictionnaire du cross-canal en 14 expressions clés...

publié le 22/02/2016

## Descriptif :

Cross-canal, Omni-canal, ROPO, Click And Collect, Mobile-to store, magasin connecté... le vocabulaire du commerce 3.0 ne cesse de s'enrichir de termes nouveaux.

## [Le dictionnaire du cross-canal en 14 expressions clés...](#)

Cross-canal, Omni-canal, ROPO, Click And Collect, Mobile-to store, magasin connecté... le vocabulaire du commerce 3.0 ne cesse de s'enrichir de termes nouveaux, d'expressions à la mode ou de concepts opaques, créant des confusions sémantiques importantes, rapidement amplifiées par des caisses de résonance puissantes : blogs, réseaux sociaux, tweet-live...

Cette inflation de mots est le signe que des bouleversements de grande ampleur ont lieu dans les strates de ce commerce dans sa configuration cross-canal. Tous les acteurs (entreprises, journalistes, blogueurs...) ont besoin de mots nouveaux pour saisir et interpréter ce qui se passe autour d'eux.

La terminologie propre au commerce traditionnel est devenue obsolète, incapable de remplir les blancs. Naturellement, ils se sont mis à créer de nouvelles identités verbales pour comprendre, s'appropriier et restituer ce bouillonnement...

**LE DICTIONNAIRE CROSS-CANAL** En 14 Expressions  
© lkconseil.fr

- 1 Multi-canal**  
Une entreprise fait du multicanal lorsqu'elle utilise de manière simultanée ou non différents canaux de vente. Chaque canal fonctionne de façon indépendante. Il n'y a aucune synergie entre l'ensemble.
- 2 Cross-canal**  
Démarche stratégique s'appuyant sur plusieurs canaux de distribution mis en relation les uns avec les autres dans le but de créer des synergies : magasin, Internet, social média... L'entreprise est dans une logique parcours client.
- 3 Omni-canal**  
Comportement client consistant à utiliser plusieurs canaux ou supports (smartphone, tablette...) afin d'optimiser son expérience d'achat...
- 4 Showrooming**  
Pratique de consommation consistant à aller voir un produit en magasin pour finalement l'acheter sur Internet. Se dit aussi : comportement "mortar and click".
- 5 ROPO ou ROBO**  
Pratique de consommation consistant à commencer son acte d'achat sur Internet et à le finaliser en magasin. Se dit aussi : comportement «click and mortar».

Source : LK Conseil



Académie de Poitiers

Avertissement : ce document est la reprise au format pdf d'un article proposé sur l'espace pédagogique de l'académie de Poitiers.

Il ne peut en aucun cas être proposé au téléchargement ou à la consultation depuis un autre site.