



Quelle est la différence entre cross-canal, omnicanal et multicanal ?

publié le 20/01/2019

Descriptif :

Multicanal, crosscanal et omnicanal sont des concepts différents. Si vous confondez encore (un peu ou beaucoup) ces termes, cet article publié dans les Echos est fait pour vous.

Bien souvent, les personnes confondent multicanal, crosscanal et omnicanal et les utilisent comme des termes synonymes. Ils n'ont pourtant pas la même signification. Une hiérarchie doit être faite entre les trois : il y a une évolution du multicanal vers le crosscanal et du crosscanal vers l'omnicanal. Le multicanal, c'est en quelque sorte le "service minimum". L'omnicanal, à l'opposé, est le Graal de la relation client et sans doute l'avenir du marketing. Vous trouverez dans cet article une définition claire de ces trois concepts, devenus clés en marketing.

[Le multicanal, une réponse à la multiplication des canaux](#)



**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.