

Lexique : les acronymes du marketing



Toute spécialité a son jargon, en attendant un vrai lexique, voici 250 acronymes – pas tous pertinents - du marketing digital...

- AAA : Average active sessions
- AARRR : Acquisition, Activation, Retention, Referral, Revenue
- ABC : Always Be Closing
- ABM : Account Based Marketing
- ACSEL : Association pour commerce et services en ligne (Association de l'économie numérique)
- ADEX : Ad Exchange plateforme
- AdTech : Advertising Technology (voir MarTech)
- ADX : Google DoubleClic Ad Exchange plateforme
- AIDA: Attention Interest Desire Action "First Purchase Funnel"
- AMP : Accelerated Mobile Pages
- API : Application program interface (voir MtoM)
- AR : Augmented Reality
- ARPU : Average revenue per user
- ARR : average recurring revenu (or annual)
- ASO : App Store Optimization (voir Search)
- ASP : Application service provider
- AtAwAd : Anytime Anywhere Anydevice
- ATF : Above the fold
- ATL : above the line (voir media)
- AWD : Adaptive web design
- BAT : Baidu Alibaba Tencent
- BANT formula : Budget, Authority, Need, Timeline (developed by IBM)
- BMG : Business Model Generation
- BOB : Best of Breed
- BOFU : Bottom Of Funnel
- BPM : Business Process Management
- BR : bounce rate
- BTF : Below the fold
- BTL : below the line (voir hors media)
- BtoG : business to Government
- BtoR : Business to Retail
- BYOD : Bring your own device
- CAC : Customer Acquisition Cost
- CAD : communication audiovisuelle dynamique (DOOH)
- CCO : Chief Customer Officer
- CDC : Cahier des Charges
- CDJ : customer digital Journey
- CDO : Chief Digital Officer
- CDP : Customer Data Platform (It's not a DMP, a DMH or an MCCM and definitely not a kind of CRM)
- CEM : Customer Experience Management
- CLV : Customer lifetime value
- CM : Community Manager
- CMI : Communication Marketing intégrée (IMC)
- CMO: Chief Marketing Officer
- CMS : Content management system
- COOC : Corporate Open Online Course
- COS : Cost Of Sale
- CPA : collective performance et acquisition
- CPA : Cost per acquisition / action
- CPC : Cost per click (Cost-per-Customer)
- CPCV : Cost per completed view (CPCV = Cost + Completed Views)

CPL : Cost per lead
 CPM : Cost per thousand
 CPT : Cost-per-Transaction
 CPV : Cost per view (see also PPV)
 CR : Conversion rate
 CRM : Customer relationship management
 CRO : Conversion rate optimization
 CSR : Corporate social responsibility
 CSS : Cascading Style Sheets
 CTA : Call to action
 CtoB : Customer to Business
 CtoC : Customer to Customer
 CTR : Click Through rate
 CX : Customer experience (including UX)
 D3.js : voir DDD
 DDD : Data Driven Document
 DM : Direct mail
 DM : Direct message Twitter
 DMExCo : Digital marketing exposition and conference (Cologne, DE)
 DMP : Data management platform
 DNS : Domain name system
 DOOH : Digital Out Of Home (Digital Signage)
 DR : Direct response
 DRY : Don't Repeat Yourself
 DS : Digital Signage (DOOH & CAD)
 DSP : Demand Side platform
 ECM : Enterprise Content Management
 ECPM : Effective CPM
 ECR : Efficient Consumer Response
 EII : Enterprise Information Integration
 EPC : Earnings per click
 EPM : Earnings per thousand
 EPM : Enterprise Performance Management
 ERP : Enterprise Resource Planning (PGI)
 ES : Executive Summary (RM)
 ESB : Enterprise service bus
 ESP : Email Service Provider
 ET : Exit traffic
 ETL : Extraction Transformation Loading
 FBX : FaceBook Ad Exchange
 FMCG : Fast Moving Consumer Goods
 FODM : Future of Digital Marketing by eConsultancy
 FOMO : Fear Of Missing Out
 FPD : First Party Data
 FTP : File transfer protocol
 GA : Google Analytics
 GAFAMS : Google Amazon Facebook Apple Microsoft Salesforce (Alphabet)
 GEM : Grenoble Ecole de Management
 GESTE : Groupement des Editeurs de Contenus et Services en Ligne
 GRP : Gross Rating Points (TRP)
 GUI : graphical user interface
 GWD : Google Web Design
 H2H : human to human
 HBR : Harward Business Review (à lire une fois)
 HCI : Human-computer interaction
 HK : hubert kratiroff
 HNWI : High Net Worth Individuals
 HTML : Hyper Text Markup Language
 HTTP : Hyper Text Transfer Protocol
 HTTPS : Hyper Text Transfer Protocol Secure
 IA : Intelligence Artificielle (AI)
 IAB : Interactive Advertising Bureau
 IBL : Inbound Link
 IDC : International Data Corporation
 IFTTT : IF THIS THEN THAT (IF)
 IM : Instant Messaging
 IMAP : Internet Message Access Protocol
 IMC : integrated marketing communication
 IMHO: In my humble opinion
 IOT : internet of things
 IxD : Interaction Design
 IP : Internet Protocol
 IPO : Initial Public Offering
 IPTV : Internet television
 IRL : In Real Life
 IS : Income Statement
 ISP : Internet service provider
 IxD : Design d'Interaction
 IxD : design d'interaction
 JS : JavaScript (.js)
 JSON : JavaScript Object Notation
 KOL : Key Online Leader
 KPI : Key Performance Indicator
 LAMP : Linux Apache MySQL PHP
 LMS : Learning Management System (Moodle)
 LTV : Lifetime Value
 MarCom : marketing and communication
 MarTech : Marketing Technology
 MAU : monthly active users
 MCA : market contact audit
 MCN : multi chanel network (YouTube)
 MLM : Multi Level marketing
 MNO : mobile network operator
 MOFU : Middle Of the Funnel

MoMaMa : Modern Marketing Manifesto by eConsultancy

MOOC : Massive Open Online Course (COOC Corporate et SPOC Small Private)

MRM : Marketing Resource Management

MRR : monthly recurring revenue

MtoM : Machine To Machine

MVNO : Mobile Virtual Network Operator

MVP : Minimum Viable Product

MVT : Multi-variate testing

NATU : Netflix Airbnb Tesla Uber (Booking, TripAdvisor, BlaBlaCar, Spotify...)

NBC : Net Brand Contribution

NBIC : Nanotechnologie Biotechnologie Informatique (sciences de l'information et de l'intelligence) & sciences Cognitives

NFC : near field communication

NPS : Net Promoter Score

O2O : Online To Offline (et le contraire)

OI : opt-in

OKR : Objectives and Key Results

OO : opt-out

OOO : out of office message

OS : open source

OS : Operating system

OTR : Off The Record

OTS : Opportunity to See

OTT : Over The Top

P2P : peer to peer (pair à pair)

PGI : Progiciel de gestion intégré (ERP)

PHP : Personal Home Page / Hypertext Preprocessor

PM : private message

POC : Proof Of Concept

POESM : Paid Owned Earned Media (Shared)

POP : Post Office Protocol

POS : Point of Sale

PPC : Pay per click

PPL : Pay per lead

PPV : Pay per view

PR : PageRank

PV : Page View

QR Code : Quick response code

QS : Quality score

R : r-project.org : programming language for statistics

RA : réalité augmentée

RFI : Request for information

RFID : Radio Frequency Identification

RFM : Récence Fréquence Montant

RFM : recency frequency monetary

RFP : Request for proposal

RLSA : remarketing lists for search ads (Google)

RML : Report Markup Langage (XML)

ROBO : Research Online Buy Offline

ROI : Return on investment

ROMI : Return on marcom investment

RON : Run of network

ROPO : Research Online Purchase Offline

ROR : Ruby on Rails

ROS : Run of site

RSE : Réseau Social d'Entreprise ou Responsabilité Sociétale des Entreprises (CSR)

RSS : Really Simple Syndication

RT : Retweet

RTB : Real time bidding

RTD : Real time data

RTF : recommend to a friend (AMEX KPI)

RV : Réalité Virtuelle (VR)

RWD : Responsive Web Design

SaaS : Software as a Service (PaaS Plateform, IaaS infrastructure, DaaS Data ...)

SCU : Single Customer View

SCV : single customer view

SD : Service Design

SE Traffic : Search Engine Traffic

SEA : Search Engine Advertising

SEM : Search engine marketing

SEO : Search engine optimization

SERP : Search engine results page

SFA : Sales Force Automation

SFD : Spécifications Fonctionnelles Détaillées

SFG : Spécifications Fonctionnelles Générales

SIMAC : Situation Idée Mécanisme Avantage Conclusion (méthode)

SLA : Service level agreement

SM : Social media

SMM : Social media marketing / management

SMO : Social media optimization

SMP : Social media platform

SMS : Short message service

SMTP : send message transfer protocol

SNCD : Syndicat National Communication Directe

SoLoMo : Social Local Mobile

SOSTAC : Situation Objectives Strategy Tactics Actions Control (méthode)

SOV : Share of voice

SRI : Syndicat des régies internet

SSL : Secure Sockets Layer

SSP : Supply Side platform
STL : STéréolithographe (fichier norme 3D print)
SVG : Scalable Vector Graphics
TCD : Tableau Croisée Dynamique (Pivot Table)
TLD : Top level domain (.com / .fr / .net)
TMS : Tag management system
TOFU : Top of Funnel
TOS : Terms of service
TPD : Third-Party Data
TRM : Total relationship management
TRP : Target Rating Point (GRP)
TT : Trending Topics (Twitter)
UBM : Unité de Bruit Médiatique (indice Kantar)
UCC : Unified Communications and Collaboration
UGC : User Generated Content
UI : User interface
URL : Uniform resource locator
USP : Unique selling proposition [Rosser Reeves]
UV : Unique visitor

UX : User experience (cf. CX)
VC : Venture Capital
VM : Viral marketing
VOC : Voice of the customer
VOD : Video on demand
VP : value proposition
VR : Virtual Reality
VRM : Vendor Relationship Management
VU : Visiteur Unique
WAU : weekly active users
WOM : Word of Mouth
WOW : effet Waou
WTS : Web To Store (O2O)
WYSIWYG : What you see is what you get
XML : Extensible Markup Language
ZMOT : Zero Moment of Truth
404 : lost traffic
4P / 5E / 6S / 4C ...

S'il manque un acronyme n'hésitez pas à nous le faire savoir par email : hubert@kratiroff.com
Tout ce contenu est copyleft, n'hésitez pas à le partager. Disclaimer de l'auteur sur les mauvaises attributions et sur l'énorme erreur volontaire destinée à piéger les plagieurs.

Marketing : Définitions

Dans un lexique de marketing, le mot marketing mérite une définition, ou plutôt des définitions, à part. Voici un florilège des explications autour de cette notion.

Commençons par la meilleure, et la plus courte, du pape du marketing (Kotler) :

"Meeting needs profitably"

Il aura fallu attendre la 12^{ème} édition de « Marketing Management » en 2006 pour arriver à cette concision. Les définitions précédentes étaient beaucoup moins réussies.

Ensuite, je ne résiste pas à la tentation de proposer mes propres définitions :

"Apporter de la valeur aux clients, à l'écosystème et à l'entreprise"

"Transformer la satisfaction du consommateur en profit pour l'entreprise"

" :) => € "

Maintenant voici quelques définitions par ordre d'intérêt ou/et de prestige :

« Le marketing est le mécanisme économique et social par lequel individus et groupes satisfont leurs besoins et désirs au moyen de la création et de l'échange avec autrui de produits et services de valeur... selon un principe de balanced centrality »

Marketing Management, Kotler

"Marketing is the activity, set of institutions, and processes for creating, communicating, delivering, and exchanging offerings that have value for customers, clients, partners, and society at large "

Approuvée en 2013 par l' American Marketing Association

« Le marketing est un processus social et managérial qui permet à des personnes ou à des organisations de créer de la valeur et de l'échanger avec d'autres, afin d'obtenir ce qu'elles recherchent et ce dont elles ont besoin. Dans le contexte plus étroit de l'entreprise, le marketing suppose l'établissement de relations d'échange rentables avec les clients, basées sur la notion de valeur. »

Principles of Marketing (16th Edition), 2015, Philip T Kotler & Gary Armstrong, Pearson

« Le marketing est une conception de la politique commerciale qui part du principe que la fonction fondamentale des entreprises consiste à créer une clientèle et à la conserver, et qui permet aux entreprises d'exploiter au maximum toutes les ressources dont elles disposent. »

Théodore Levitt

« ... effort d'adaptation des organisations à des marchés concurrentiels, pour influencer en leur faveur le comportement des publics ... par une offre dont la valeur perçue est durablement supérieure à celle des concurrents. Dans le secteur marchand, le rôle du marketing est de créer de la valeur économique pour l'entreprise en créant de la valeur perçue par les clients ».

Mercator, Jacques Lendrevie & Denis Lindon

« Le marketing est un état d'esprit et une attitude, un choix de gestion et un ensemble de techniques qui permettent, à travers une offre de biens et services, de satisfaire les besoins et désirs des consommateurs d'une manière rentable pour l'entreprise. »

Le marketeur, Christian Michon, 2010 Pearson

« science qui consiste à concevoir l'offre d'un produit en fonction de l'analyse des attentes des consommateurs, et en tenant compte des capacités de l'entreprise ainsi que de toutes les contraintes de l'environnement (sociodémographique, concurrentiel, légal, culturel...) dans lequel elle évolue ».

L'encyclopédie du Marketing, Jean-Marc Lehu

Le marketing est « un ensemble de techniques, basées sur la détermination des besoins et les désirs des consommateurs, permettant à une organisation d'atteindre ses objectifs ».

Marketing, Claude Demeure

« activité menée par les organisations et les individus ... permettant de créer, communiquer, distribuer et échanger des prestations qui ont de la valeur pour les consommateurs, les clients, l'organisation et la société dans son ensemble »

Marketing pour ingénieurs, Alain Goudey et Gaël Bonnin

« C'est le mécanisme économique et social par lequel individus et groupes satisfont leurs besoins et désirs au moyen de l'échange de produits et autres entités de valeur ... »

Cours complet de marketing Yvan Valsecchi 2009

N'hésitez pas à consulter cette excellente source : www.gartner.com/it-glossary/