



COOC : Corporate Open Online Course  
 COS : Cost Of Sale  
 CPA : collective performance et acquisition  
 CPA : Cost per acquisition / action  
 CPC : Cost per click : amount of money required to produce a single click (or Cost-per-Customer)  
 CPCV : Cost per completed view (CPCV = Cost ÷ Completed Views)  
 CPL : Cost per lead  
 CPM : Cost per thousand (mille)  
 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 (number of click on an item/link)  
 CX : Customer experience (including UX)  
 CYOD : Choose Your Own Device (cf. BYOD)  
 D3.js : voir DDD  
 DAO : Decentralized Autonomous Organization  
 DDD : Data Driven Document  
 DDDM : data-driven decision management  
 DDS : data-driven strategy  
 DM : Direct mail  
 DM : Direct message sur Twitter  
 DMExCo : Digital marketing exposition and conference (Cologne, DE)  
 DMP : Data management platform  
 DNS : Domain name system  
 DOOH : Digital Out Of Home (Digital Signage)  
 DP : Deep Learning  
 DR : Direct response  
 DRP : Disaster Recovery Plan (plan de reprise d'activité)  
 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  
 EdTech : Education Technology  
 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  
 ESN : Entreprise de Services Numériques  
 ESP : Email Service Provider  
 ET : Exit traffic  
 ETL : Extract Transform Load (or with -ing)  
 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 (cf. SPD et TPD)  
 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  
 GIT : logiciel de gestion de version créé par Linus Torvalds auteur de Linux  
 GRP : Gross Rating Points (TRP)  
 GUI : graphical user interface  
 GWD : Google Web Design  
 H2H : human to human  
 H5 : jeu codé en html5  
 HBR : Harvard Business Review (à lire une fois)  
 HCI : Human-computer interaction  
 Hilo : high impact learning organisation  
 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  
 ICO : initial Coin offering  
 IDC : International Data Corporation  
 IFTTT : IF THIS THEN THAT (IF)  
 IM : Instant Messaging  
 IMAP : Internet Message Access Protocol (pour envoi d'email)  
 IMC : integrated marketing communication  
 IMHO: In my humble opinion  
 InApp : display or purchase\* into a mobile APP  
 InStream : ad into a video

IOT : internet of things  
 IxD : Interaction Design  
 IP : Internet Protocol  
 IPO : Initial Public Offering  
 IPTV : Internet television (cf. OTT)  
 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 {basededonnées}  
 KOL : Key Online Leader (Key Opinion Leader)  
 KPI : Key Performance Indicator  
 LAB126 : Lab Amazon (A = 1 ; Z = 26) Kindle, Dash, Echo, SnowBall...  
 LAMP : Linux Apache MySql PHP  
 LMS : Learning Management System (Moodle)  
 LTV : Life Time Value  
 MarCom : marketing and communication  
 MarTech : Marketing Technology  
 MAU : monthly active users  
 MCA : market contact audit  
 MCN : multi chanel network (YouTube)  
 ML : Machine Learning  
 MLM : Multi Level marketing  
 MNO : mobile network operator  
 MOFU : Middle Of the Funnel cf. TOFU  
 MoMaMa : Modern Marketing Manifesto by eConsultancy (12 points)  
 MOOC : Massive Open Online Course (COOC Corporate et SPOC Small Private)  
 MQL : Marketing Qualified Leads (cf. SQL)  
 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 (cf. AB 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  
 NLP : Natural Language Processing (voir DP)  
 NPS : Net Promoter Score [(9+10)-(6..0)]  
 O2O : Online To Offline (et le contraire)  
 OI : listing email opt-in (OK)

OKR : Objectives and Key Results  
 OO : listing email opt-out (NO)  
 OOO : out of office message  
 OS : Open Source / Operating System  
 OTR : Off The Record  
 OTS : Opportunity to See  
 OTT : Over The Top Television  
 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  
 PRA : plan de reprise d'activité (Disaster Recovery Plan)  
 PV : Page View  
 PWA : Progressive Web Apps from Google  
 QR Code : Quick response code  
 QS : Quality score  
 R : r-project.org : programming language for statistics  
 RA : Réalité Augmentée cf. Réalité Mixte (AR)  
 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 ...)  
 SCM : software/source change management (GIT)  
 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 : a list of result appearing in response to a user search query  
 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  
 SPD : Second Party Data cf. FPD  
 SPOC : Small Private Online Course (cf. MOOC et COOC)  
 SQL : Sales Qualified Lead (cf. MQL)  
 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)  
 TED : technologie entertainment design. Depuis 1984 : ideas worth spreading  
 TIL : Today I Learned  
 TLD : Top level domain (.com / .fr / .net)  
 TMS : Tag management system  
 TOFU : Top of Funnel  
 TOS : Terms of service  
 TPD : Third-Party Data cf. FPD  
 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 : The unique address of a page or piece of digital content on the Internet.  
 USP : Unique selling proposition [Rosser Reeves]  
 UV : Unique visitor  
 UX : User experience (cf. CX)  
 VC : Venture Capital  
 VCS : version contrôle system (e.g. GIT)  
 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  
 VUCA : Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity  
 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  
 YOLO : You Only Live Once  
 ZMOT : Zero Moment of Truth  
 42 : réponse universelle (Alan Turing) et école d'un tout nouveau type  
 404 : lost traffic  
 4P / 5E / 6S / 4C : différents Mix des années 60, 80, 95 en 2017 il faut viser le MoMaMa

S'il manque un acronyme n'hésitez pas à nous le faire savoir par email : [hubert@kratiroff.com](mailto: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, quelques 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<sup>ème</sup> édition de « Marketing Management » en 2006 pour arriver à cette concision. Les définitions précédentes étaient beaucoup moins réussies car TL;DR

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 centrivity » MARKETING MANAGEMENT AVANT 2012, 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), PHILIP KOTLER

« 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 LENDREVE & 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, en tenant compte des capacités de l'entreprise ainsi que de toutes les contraintes de l'environnement (socio-démographique, 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 : <http://www.gartner.com/it-glossary/>