

> [Téléchargez le glossaire du marketing direct au format pdf](#) 

> [Téléchargez le glossaire du marketing direct au format Zip](#) 

A
E
F
G
H
I
K
L
M
N
O
P
Q
R
S
T
U
V
W

B -

C -

D -

- > **Abonné actif** : Se dit de tout client dont l'abonnement à un magazine ou à un club est en cours.
- > **Abonné inactif** : Client dont l'abonnement est arrivé à échéance et qui n'a pas été renouvelé et
- > **Accroche** : Paragraphe d'ouverture d'une lettre, d'un bon lettre ou d'un élément de promo
- > **Adressage** : Ensemble des techniques visant à introduire de la personnalisation adresse s
- > **Adresse d'un site, URL** Adresse permettant de se connecter à un site ou à une page web
- > **Adresse électronique**: Adresse électronique d'une personne sur l'Internet lui permettant de recevoir c
- > **Adresse ip ou numero ip** : Numéro d'identification d'un ordinateur sur Internet (ex:192.232.45.12)
- > **Adresses 1ères de groupe** : Adresses que l'on conserve dans un groupe d'adresses après déduplication.
- > **Adresses antivol** : Adresses introduites dans un fichier par son propriétaire ou courtier exclusif, c
- > **Adresses nièmes de groupe** : Adresses qui ne sont pas conservées comme 1ères de groupe après déduplic
- > **Adresses témoins** : Adresses introduites dans un fichier par le Maître d'Ouvrage ou un prestataire
- > **Adresses uniques** : Adresses que l'on ne trouve, après déduplication, que dans un seul fichier.
- > **Advance message** : Message qui est transmis au client ou au prospect quelques jours avant le me
- > **Affinite** : Rapport entre l'audience utile (ou audience sur la cible) et l'audience totale du
- > **Affranchissement** : Terme qui recouvre à la fois la taxe postale d'affranchissement et l'opération, **Affranchissement automatique** : Méthode d'affranchissement permettant, sous réserv
- > **Aida** : En marketing direct, formule classique de progression des arguments, dans le
- > **Annonce presse** : Annonce insérée dans un magazine et comportant un
- > **Annonceur** : Utilisateur du fichier pour une opération.
- > **Apeciste** : Acheteur par correspondance.
- > **Arobase @** : At en anglais, Symbole du clavier qui sépare le nom de son utilisateur et l'adre

- > **Asile colis** : Technique de marketing direct consistant à inclure des messages de promotion dans des colis.
- > **Audience** : Nombre de personnes touchées par un message.
- > **Bande passante** : Débit, en bits, d'un canal de communication.
- > **Base de données** : Ensemble organisé de données (adresses, etc.) recueillies, calculées ou extraites d'un autre système.
- > **Bénéfice** : Élément issu des accroches ou arguments de vente qui est un avantage qui compense le coût.
- > **Bon de commande** : Élément récapitulatif généralement des termes de l'offre, les modes de commande, etc.
- > **Brokers ou list brokers** : Autre nom, anglo-saxon, pour désigner les loueurs ou courtiers d'adresses.
- > **Btoc** : action commerciale vers les particuliers.
- > **Back-office** : Le back-office regroupe la partie du système d'information à laquelle l'utilisateur n'a pas accès.
- > **Benchmarking** : Méthode d'évaluation technico-économique consistant à mesurer la productivité d'un processus par rapport à un autre.
- > **Broadcast** : Paquet de données qui doit être envoyé à tous les nœuds d'un réseau. Ce type de transmission est utilisé pour les logiciels, les mises à jour, etc.
- > **Brokage** : brokage correspond au terme courtage en français. On retrouve le terme brokage dans le langage des professionnels de la vente.
- > **Business case** : Dossier de décision, comprenant les objectifs, les actions prévues, les hypothèses, etc.
- > **Business intelligence** : terme marketing réunissant les disciplines liées à la décision, de l'alimentation en données à l'analyse.
- > **Bus mailing** : Regroupement d'offres de différents annonceurs ou produits, le plus souvent sur un seul envoi.
- > **Business to consumer (B2C)** : Vente directe au consommateur final.
- > **Business to business (B2B)** : Vente entre professionnels.
- > **Business To Enterprise (B2E)** : anglo-saxonne désigne les relations de professionnels à professionnels.
- > **Business To Government (B2G)** : anglo-saxonne désigne les relations: entre une entreprise et un gouvernement.
- > **Call back** : Technologie donnant à l'utilisateur la possibilité de demander à l'entreprise de lui rappeler.
- > **Call through** : Call through ou web call through. Technologie permettant à un internaute sur un site de passer directement à un autre site.
- > **Campagne de renouvellement** : Campagne qui, adressée à un abonné ou à un adhérent à un club avant l'échéance de son abonnement.
- > **Careline** : Appellation anglo-saxonne pour Service Client.
- > **Carte réponse T** : Élément d'un message ou d'un encart presse permettant au prospect de ne pas être considéré comme un prospect non intéressé.
- > **Catalogue** : Regroupement organisé, sur un média visuel, imprimé, vidéotex ou vidéo, ou sur un support électronique, de produits ou services.
- > **Cible** : Part de la population que l'on désire toucher par action publicitaire. Le cœur de cible est la partie la plus intéressée.
- > **Circulation** : Autre terme pour désigner l'ensemble de la diffusion d'un journal ou d'un magazine.
- > **Clé** : Code promotion affecté à chaque couple message-support / fichier-population.
- > **Client** : Se dit de toute personne du fichier ayant déjà eu un rapport commercial avec l'entreprise.
- > **Client actif** : Se dit de toute personne ayant commandé un produit ou un service depuis un certain temps.
- > **CNR** : Client non rentable, par opposition à la notion de CPP (voir déf), ces clients ne sont pas rentables.
- > **Co browsing** : Système permettant à l'entreprise de proposer à ses clients internautes la synthèse de leurs achats.
- > **Code naf / ape** : Codification des entreprises, selon leur activité principale.
- > **Codification** : Fonction essentielle de la communication en marketing direct utilisée directement ou indirectement.
- > **Colis épargne** : Système de vente par catalogue dans lequel le client paie par avance, dans un délai déterminé, le produit qu'il commande.
- > **Collecte de fonds** : Utilisation de techniques de marketing direct pour collecter des dons, financer une action.
- > **Commission paritaire** : Commission tripartite qui décide de l'inscription ou non d'un titre comme support publicitaire.
- > **Complément de nom** : Éléments de l'adresse qui complètent les informations titre, nom et prénom.
- > **Complément de voie** : Éléments de l'adresse qui complètent l'adresse géographique.
- > **Continu** : Se dit du papier utilisé dans les imprimantes informatiques à impact, imprimé sur une seule face.
- > **Contrats commerciaux** : Contrats signés entre La Poste et les Annonceurs (générateurs de trafic) sur la base de tarifs préférentiels.
- > **Contrats tarifaires** : Contrats signés entre La Poste et les prestataires, rémunérant le travail de prestation.
- > **Contre remboursement** : Méthode qui consiste, pour le client, à payer sa commande à la livraison, au point de vente.
- > **Controle** : Envoi servant de référence pour évaluer le résultat des différents tests.
- > **Contrôle qualité** : enquête de satisfaction client.
- > **Cookie (mouchard)** : Petit fichier téléchargé par un site Web que l'on consulte. Sorte de mouchard, il permet de reconnaître l'utilisateur.

- > **Copie** : Ensemble des textes, titres, accroches... contenus dans un message de marketing
- > **Copy test** : Test visant à améliorer la performance de la copie et plus généralement de l'offre
- > **Corps du message** : Dans un e-mail, cela correspond au texte que vous avez rédigé
- > **Coupon réponse** : Terme souvent employé, dans les annonces et les encarts presse, pour désigner un coupon à retourner
- > **Courrier électronique** : Adresse électronique d'une personne sur l'Internet lui permettant d'envoyer et de recevoir des messages
- > **Courtier** : Personne physique ou morale gérant les relations commerciales entre le fournisseur et le client
- > **Courtier d'adresses** : Idem
- > **Coûts commerciaux** : En marketing direct, les coûts d'achat d'espace pour les annonces, la réalisation de campagnes, etc.
- > **Couverture** : Indicateur de performance des plans média mesurant le nombre (ou le pourcentage) de clients atteints
- > **CPP** : Clients les plus précieux, dans le cadre d'une stratégie one to one (voir déf), c'est-à-dire les clients les plus rentables
- > **CRM** : Customer Relationship Management, ce concept d'origine américaine témoigne de l'importance de la relation client
- > **Cross-Selling** : vente croisée lors d'un appel téléphonique, Technique visant à tirer parti d'une vente pour en faire une autre
- > **CSR** : Customer Service Representative, désignant l'agent de service client
- > **Customer Care** : Ensemble des actions visant à fidéliser la clientèle par un service client de qualité
- > **Crédit permanent** : Nom français du crédit revolving. Le crédit permanent est un montant de crédit qui est renouvelé automatiquement
- > **Csp** : Catégorie socioprofessionnelle **Haut de Classe** les individus opérant des activités à haut niveau de qualification
- > **Data warehouse** : Le datawarehouse est un entrepôt de données qui rassemble des données de différentes sources
- > **Date de dépôt** : Date de dépôt à la Poste de tout document de prospection ou de fidélisation
- > **Dédoublonnage** : Action qui consiste à ôter les doublons internes d'un fichier. Ce traitement permet de réduire les coûts de mailing
- > **Déduplication** : Action qui consiste à ôter les doublons ainsi que les adresses qui ne sont pas valides
- > **Demande** : Terme générique traduisant une attente d'un utilisateur
- > **DMR** : Délai Moyen de Réponse
- > **Demande d'information** : Se dit des offres visant à favoriser une demande d'information ou de document
- > **Déontologie** : Ensemble de règles d'autodiscipline mises au point par les professionnels eux-mêmes
- > **Dépliant / brochure** : Traditionnellement le dépliant est l'élément graphique qui regroupe l'ensemble des pages d'un document
- > **Destinataire** : Personne physique ou morale qui reçoit l'offre de l'annonceur
- > **Diffusion** : Se dit pour la presse, par exemple, de l'ensemble des exemplaires servis par un distributeur
- > **Dns** : Système de classification des serveurs Web. Chaque serveur est désigné par un nom de domaine
- > **Droit d'accès** : Droit reconnu à toute personne, du fait de la loi Informatique et Libertés, de consulter les données qui la concernent
- > **Droits d'auteur** : Droits protégeant l'auteur, quant à l'utilisation de contenus créés par autrui
- > **Dry test** : Test qui, réalisé avec **Hauts** précautions réglementaires en **Commerces**, permet d'obtenir des résultats fiables
- > **Eai, Enterprise Application Integration** : Système commercial consistant à rassembler tous les outils permettant d'intégrer les applications
- > **Early bird** : Avantage promotionnel ou cadeau supplémentaire octroyé au client ou prospect qui se présente en premier
- > **Echantillon représentatif** : Sélection aléatoire de la population prospectable. De la taille des échantillons dépend la précision des résultats
- > **Echantillonnage** : Technique de marketing direct consistant à inclure des échantillons dans les campagnes
- > **Edi** : échange de données informatisé Système d'échange d'informations entre agences
- > **E-mail** : Courrier électronique transitant par le réseau internet. Le destinataire d'un e-mail est appelé destinataire
- > **e-Mailing** : Transposition à Internet des pratiques du publipostage
- > **e-Marketing** : Action marketing par l'intermédiaire des technologies numériques
- > **e-Procurement** : Système permettant aux entreprises d'effectuer leurs achats en ligne
- > **EDM, Electronic Document Management** : Gestion électronique de Documents (GED), cette notation est utilisée pour désigner les systèmes de gestion de documents
- > **EIS, Executive Information Systems** : Système désignant un frontal d'analyse marketing
- > **EMA** : Enterprise Marketing Automation
- > **En ligne** : Se dit d'une ressource qui nécessite à l'internaute d'être connecté pour devenir utilisable
- > **Encart** : Offre de marketing direct encartée dans un support presse et qui a, de ce fait, une visibilité accrue
- > **Enveloppe porteuse** : Support externe du message de marketing direct. Son rôle est déterminant dans la réussite d'une campagne

- > **Enveloppe réponse** : Facultative mais fortement recommandée, l'enveloppe réponse a pour fonction
- > **Enveloppe réponse T** : Enveloppe dont le port est payé par le destinataire
- > **ERP, Entreprise Resource Planning** : PGI (Progiciel de Gestion Intégré), véritable
- > **Externalisation** : sous-traiter, faire réaliser ou exploiter une de ses activités à une autre entreprise
- > **Extranet** : Partie d'un intranet accessible par des personnes extérieures à l'entreprise (client)
- > **Faq** : Questions fréquemment posées ou Foire Aux Questions. Beaucoup de sites proposent
- > **Fichier** : Répertoire de données
- > **Fichier d'opposition interne** : Fichier d'opposition propre à chaque annonceur, aussi appelé Stop-Pub interne
- > **Fichier robinson** : Fichier d'opposition aux actions de Marketing Direct appelé Stop-Pub Union Française
- > **Fichier sirene** : L'état civil des entreprises
- > **Fichier snat ou téléadresse** : Service National des Annuaire des Télécommunications. Ce service loue, via
- > **Fichiers de compilation** : Se dit des fichiers créés par compilation d'annuaire ou de données généralistes
- > **Fichiers de comportement** : Fichier d'opposition aux fichiers de compilation, se dit de fichiers regroupant des données
- > **Fidelisation** : Ensemble des techniques de marketing direct visant à établir un dialogue commercial
- > **Follow up, relance** : Méthode qui consiste à faire, après un laps de temps défini, la même offre au
- > **Forecasting** : Terme anglais désignant la prévision des flux d'appels pour une période de temps
- > **Form sharing** : Partage de formulaires.
- > **Format** : Terme quelquefois utilisé pour désigner les messages de marketing direct et électronique
- > **Frequence d'achat** : Elément important des bases de données marketing direct et VPC. La fréquence
- > **Front-office** : C'est l'interface visible par les consommateurs, présente
- > **Fullfilment / service client** : Ensemble de services directs ou indirects à valeur ajoutée
- > **GED, Gestion Electronique Documentaire** : Electronic Document Management en anglais, ou DIP en français
- > **GEIDE** : Gestion Electronique de l'Information et des Documents Existants, autre appellation
- > **Gestionnaire de campagne e-mail** : Système permettant de structurer et de mettre sous contrôle l'émission en masse
- > **Généralisation** : Fait d'étendre à la totalité d'une population la prospection préparée par les différents
- > **Génération de trafic** : Un des objectifs du marketing direct. Le message favorise soit le déplacement
- > **Gestion de base de données** : Créer une base, c'est effectuer, pour son compte ou pour le compte du Maître
- > **Gestion de la Relation Client** : Custom relation management, Gestion de la relation client
- > **GPAO** : Gestion de production assistée par ordinateur :équivalent
- > **GRC, gestion de la relation client** : Relationship Management. Ce concept d'origine américaine témoigne
- > **Groupware** : Technologie permettant aux différents membres d'une
- > **Grille** : catalogue Structure ou d'un catalogue Centre d'appels dédié à un
- > **Hot Line** : service après vente ou d'assistance technique par téléphone. Service dédié à un
- > **Hors ligne** : Hors connexion. [Haut](#) >
- > **IN** : Intelligent Network , Réseau Intelligent en français.
- > **Inbound** : Appels entrants en français
- > **Infogérance** : Une entreprise confie tout ou partie de son informatique à un prestataire qui, en
- > **Intranet** : L'Intranet est le réseau d'une entreprise fondé sur le protocole IP. L'Intranet n'est
- > **Internet call center** : Intégration d'Internet par le centre d'appels. L'association du Web et de la télé
- > **Inciteurs , incentives** : Se dit de tous les éléments du message qui poussent le lecteur à agir, jouer, c
- > **Ink jet** : Méthode d'impression par ordinateur par jet d'encre. Le jet se fait par ligne de
- > **Internaute** : Personne connectée à Internet
- > **Isa** : Nom générique de tout message non adressé
- > **IWR** : Interactive Web Response System, Knowledge Management (KW) en anglais
- > **KPI, Key Performance Indicator** : Indicateur clé de performance [Haut](#) > **Lecture optique** : Reconnaissance optique

- > **Les fichiers dits de comportements** : Fichiers où, en raison de leur mode de constitution sélectif, ils contiennent des données relatives à des comportements.
- > **Lettre de l'editeur** : lettre Dans l'édition par correspondance, la lettre de l'éditeur, signée par le responsable de l'édition.
- > **Lettre personnalisée** : Lettre contenant des éléments personnalisés concernant le prospect, issus de la base de données.
- > **Libre réponse** : Facilité offerte par la Poste pour favoriser la réponse des prospects, même en l'absence de réponse postale.
 - > Life time value : Valeur d'un client calculée à partir de son comportement et ses habitudes d'achat.
- > **Lien hypertexte** : Système de navigation sur Internet. Lien, par simple clic, permettant d'accéder à une autre page.
- > **Liste de diffusion** : Groupe d'adresses e-mail sur lequel est diffusé un même message.
- > **Liste de publipostage** : Permet de faire parvenir à des personnes concernées des messages sur les services proposés.
- > **Liste orange** : Fichier, géré par France Telecom, qui regroupe l'ensemble des personnes qui ont souscrit un service de téléphonie fixe.
- > **Liste rouge** : Fichier de l'ensemble des personnes qui, titulaires d'un abonnement téléphonique, ont demandé à être retirés de toute liste de diffusion.
- > **Liste safran** : Fichier de l'ensemble des personnes physiques ou morales qui, conformément à la loi de 1978, ont demandé à être retirés de toute liste de diffusion.
- > **Listes extérieures** : Fichier ou listes loués, créés ou échangés en provenance de l'extérieur de l'entreprise.
- > **Listes intérieures** : Ensemble des fichiers ou listes de l'entreprise.
- > **Load up** : Système marketing qui consiste, à un certain moment de la souscription à une offre, à adresser à tous les abonnés un message de remerciement.
- > **Location d'adresses** : En marketing direct on ne loue pas, à proprement dit, les adresses d'un fichier.
- > **location d'application** : La location d'application est une location de machine à affranchir, à payer par mois, à l'usage de la machine à affranchir.
- > **Mail** : Message électronique envoyé à une adresse électronique E-mail.
- > **Mailing, publipostage** : Nom générique donné à tout message de prospection adressé ainsi qu'à l'opération de mailing.
- > **Mailing-list** : Ces listes se composent d'un ensemble d'adresses électroniques ayant un débouché commercial.
- > **Maître d'oeuvre, MOE** : Le Maître d'œuvre est l'entité chargée, par le maître d'ouvrage, de concevoir et de réaliser l'ouvrage.
- > **Maître d'ouvrage** : Personne physique ou morale pour le compte de laquelle les opérations sont effectuées.
- > **Marketing viral** : Bouche à oreille électronique.
- > **Matchcode** : Code alphanumérique réalisé à partir d'un nom adresse complet. Ce code, d'une longueur de 10 caractères, permet de retrouver l'adresse complète.
- > **Mégabases** : Bases de données créées par la réponse à des questions de consommations.
- > **Midmarket** : Le midmarket, terme américain, désigne les entreprises de taille moyenne. Tis.
- > **Mise à disposition** : Communément appelée location.
- > **Mise à disposition à usage multiple** : Mise à disposition pour plusieurs utilisations, conformément aux accords contractés.
- > **Mise à disposition à usage unique** : Mise à disposition pour une seule utilisation.
- > **Mise sous bande, chemise** : Opération qui consiste à mettre automatiquement, à l'aide de machines spéciales, les lettres de prospection dans des chemises.
- > **Mise sous enveloppe** : Se fait désormais pratiquement toujours en machine, quel que soit le format et le contenu de la lettre.
- > **Mise sous film** : Mise sous film d'un message de prospection ou de fidélisation (catalogue, facturation, etc.).
- > **Mode de commande / livraison / paiement** : Modalité client pour commander, payer ou être livré.
- > **Mrc, Marketing Relation Client** : Terme employé pour désigner le marketing direct orienté par l'utilisation de la base de données.
- > **Muet** : Prospect ou client n'ayant pas réagi ou répondu à un effort de promotion.
- > **Mysql** : Système de base de données. **Haute Nause Value** : Valeur d'indicateur exprimant le degré de nuisance d'un prospect.
- > **Nettoyage de fichier** : Terme général regroupant l'ensemble des opérations visant à mettre à jour un fichier.
- > **No note** : Concept d'éléments du message qui a une fonction de rattrapage du prospect.
- > **Nom de domaine** : Domaine attaché à un site (ex: www.west-webworld.com, west-webworld.com).
- > **Normalisation** : Ensemble des règles de présentation des messages, format, positionnement, etc.
- > **Normes simplifiées** : Dispositions particulières de la loi de 1978 Informatique et Libertés pour certains fichiers.
- > **Npai** : N'habite Pas à l'Adresse Indiquée. Messages qui n'ont pu être distribués malgré l'existence d'une adresse postale.
- > **Numero azur** : Numéro de téléphone permettant un appel à frais partagés entre l'appelant et le récepteur.
- > **Numero vert** : Numéro de téléphone d'appel spécial dont l'appel est totalement gratuit pour l'appelant.
- > **Numero logique** : Numéro de téléphone non associé à un lieu géographique ou à un type de service.
- > **Numero traduit** : Numéro de téléphone d'une ligne (ou d'un groupement de lignes) qui permet de recevoir des appels de jour et de nuit.
- > **Numero unique** : Service proposé par un opérateur télécom, reposant sur un numéro logique, n.

- > **Numéro à coûts partagés** : Terminologie ART désignant les services de numéro unique pour lequel le coût est partagé entre plusieurs clients.
- > **Numéro unique à revenus partagés** : Terminologie ART désignant les services de numéro unique pour lequel le revenu est partagé entre plusieurs clients.
- > **Nursing call** : Appel de réconfort, de **haut à offrir** à intervalle régulier, offre **regroupée** et **satélisée**.
- > **Offre a l'essai** : Offre dans laquelle il est proposé au prospect, pour réduire le frein de l'achat.
- > **Offre jumelée** : Technique de vente qui consiste à offrir deux ou plusieurs produits comme un seul.
- > **One shot** : Se dit des ventes au coup par coup, produit par produit par opposition à la vente continue.
- > **One click away** : Ce terme américain désigne la facilité avec laquelle le client peut effectuer une action.
- > **One-to-one** : Concept visant à ce que l'entreprise traite chacun de ses clients individuellement.
- > **Onglet** : Etiquette structurant les informations (par exemple une fiche client), ce qui facilite la navigation.
- > **Opération** : Ensemble des actions réalisées lors d'une campagne de marketing direct (mise en œuvre, suivi, évaluation).
- > **Opt-in** : Le total opt-in, qui signifie que l'internaute ne s'oppose pas à recevoir des informations.
- > **Option negative** : Offre consistant à proposer au prospect une sorte de contrat ouvert dans lequel le client peut annuler à tout moment.
- > **Opt-out** : Information explicitement fournie lors de la collecte de données le concernant, permettant au client de refuser.
- > **Outils de constitution** : **ETL, Extraction, Transformation, Loading** de base de données.
- > **Outils décisionnels, outils intelligents** : Outils technologiques permettant d'extraire des données et de les analyser.
- > **Outbound** : Appels sortants en français.
- > **Outsourcing** : C'est l'externalisation d'une activité en dehors de l'entreprise. Encore appelée externalisation.
- > **Outsourcer** : Prestataire de service qui dispose d'une infrastructure (technique et infrastructure).
- > **Overkill, underkill** : Risques liés aux opérations de **haut à offrir** montrant un excès ou un manque de pertinence.
- > **Paravent** : Se dit des éléments unitaires du papier ordinateur en continu, nécessairement utilisés pour protéger les données.
- > **Parrainage** : Se dit de la technique qui consiste à offrir un cadeau de parrainage à un client.
- > **Part d'audience** : Pourcentage d'audience d'un support ou d'un groupe de supports calculé par rapport à l'ensemble.
- > **Partenaires du maître d'ouvrage** : Propriétaires des fichiers mis à disposition par le Maître d'Ouvrage.
- > **Partiel opt-in** : L'opt-in partiel signifie que l'internaute souhaite ne recevoir des offres, des promotions que de temps en temps.
- > **Patte americaine** : Se dit de la patte des enveloppes destinées à être porteuses d'un message de marketing direct.
- > **Pdf** : Abréviation de Portable Document Format Format compressé de fichiers mis à disposition.
- > **Pénétration** : Audience en pourcentage d'un support auprès d'une cible donnée.
- > **Performance** : On parle de performance pour les offres à paiement différé. La performance mesure le rendement.
- > **Permission email** : consiste à envoyer par publipostage électronique un grand nombre de messages.
- > **Permission marketing** : Ensemble de principes prônant une pratique du marketing direct qui interdit le spam.
- > **Personnalisation** : Le fait de personnaliser tout document.
- > **PGI, Progiciel de Gestion Intégré pour Entreprise Resource Planning, ERP** : Ce logiciel permet de gérer l'ensemble des processus de l'entreprise.
- > **Pieges** : Adresses disséminées dans un fichier par son propriétaire pour dissuader tout prospect de répondre.
- > **Plan de campagne** : Ensemble de l'organisation fichier/communication/compte d'exploitation/service.
- > **Point mort** : En marketing direct, le point mort (ou BREAK EVEN POINT) est le rendement à partir duquel la campagne devient rentable.
- > **Pop up** : Prépliage qui donne une troisième dimension au message, à l'ouverture de l'enveloppe.
- > **Port paye** : Opération consistant à préaffranchir les messages par seule apposition de la main.
- > **Postcontact** : Message de prospection non adressé distribué par La Poste en toutes boîtes.
- > **Postimpact** : Nom postal du message de prospection adressé. échantillon Postimpact partiel.
- > **Postmessage** : Message qui est envoyé, quelques jours plus tard, à la population (cible) ayant répondu.
- > **Prime /cadeau** : Objet ou service promotionnel gratuit dont l'obtention est néanmoins liée à un achat.
- > **PRM, Partners Relationship Management** : Relation client avec les partenaires, se conçoit dans un contexte de partenariat.
- > **Processus** : Process en Anglais, est la description non littérale et non graphique de l'enchaînement des tâches.
- > **Profiling** : personnalisation. Sur un site web, stratégie consistant à proposer à l'internaute des offres personnalisées.
- > **Progiciel force de vente** : progiciel destiné à optimiser l'efficacité d'une force commerciale, tant au niveau de la gestion que de la prospection.
- > **Progiciel relation client** : Progiciel paramétrable intégrant différentes couches de fonctionnalités allant de la gestion de la relation client à la prospection.

- > **Propriétaire** : Titulaire des droits de propriété du fichier.
- > **Prospect** : Par opposition au client qui, lui, a déjà acheté dans l'entreprise, se dit de toute
- > **Psa** : Parti Sans laisser d'Adresse . Messages qui n'ont pu être distribués malgré l'in
- > **Publipostage** : Nom officiel et générique du mailing donné à tout message de prospection ad
- > **Pull** : Service invitant l'internaute à chercher une information, contraire de Push
- > **Push** : Service poussant l'information vers l'internaute sans que celui-ci ait besoin d'a
- > **Haut > Qualification** : Affectation, au prospect, d'un code d'intérêt pour la ou les offres propos
- > **Question alternative** : En télémarketing, question qui met en avant un choix binaire pour forcer le pro
- > **Question fermée** : En télémarketing, que **Haut > Rapport de prise de vue à Séquence de d'un impa**
- > **Recence** : La récence est la date du dernier achat ou de la dernière manifestation du client
- > **Reconditionnement** : Méthode qui consiste, après examen minutieux de leur état, à reconditionner l
- > **Recrutement / nouveaux entrants** : Les techniques de marketing direct visant à acquérir de nouveaux c
- > **Référentiel adresses** : Se dit de tout système d'adresse, le plus large et le plus à jour possible, pouva
- > **Relance** : Utilisé dans le sens mailing ou publipostage chez les cataloguistes pour désig
- > **Rendement** : Exprime, en pourcentage, le rapport entre le nombre de messages envoyés e
- > **Réponse** : Réponse à un e-mail
- > **Réponse vocale** : Se dit des nouvelles techniques faisant répondre l'ordinateur au téléphone , su
- > **Réponse fax** : Interaction avec le Systeme informatique, celui-ci apportant la réponse sous f
- > **Requete** : Recherche de données en spécifiant des critères précis
- > **Restructuration** : Opération informatique consistant à rendre conforme un fichier aux normes po
- > **Retours** : Se dit des retours de produits, soit dans le cadre de la garantie satisfait ou ren
- > **Revenu** : Autre terme quelquefois employé pour désigner le chiffre d'affaires d'une offre
- > **Rfm / recence - fréquence de commande** : Récent, Fréquent, Acheteur. Montant (chiffre d'affaires). Eléments essentiels de segm
- > **Rough maquette, layout** : Maquette grossière du futur message de marketing direct, qui contient déjà le p
- > **Routage** : Ensemble des éléments de tri et de préparation au dépôt des messages ou jo
- > **Reroutage** : Action de faire suivre à un appel une route différente c
- > **Poste** : La poste; Ptt, nécessaires à l'obtention des tarifs spéciaux
- > **Routage 205** : Eléments de préparation et de tri direction spécifiques aux journaux quotidiens
- > **Routage 206** : Eléments de préparation et de tri direction spécifiques aux journaux périodiques
- > **Routage publicité** : Eléments de préparati **blaut > tri direction spécifiques Saisonnalité** de publi
- > **Satisfait ou remboursé** : Règle d'or de la vente par correspondance et à distance. Cette notion, modulé
- > **Scheduling** : Détermination des emplois du temps individuels en fo
- > **Scoring** : Méthode qui consiste à affecter une note score à chaque client ou prospect d'
- > **Segmentation** : Ensemble des techniques visant à séparer un marché potentiel en groupes ho
- > **Sélection aléatoire** : Méthode qui consiste à établir un échantillon représentatif de la population qu
- > **Série fermée** : Par opposition à la série ouverte le souscripteur à une série fermée connaît, dé
- > **Série ouverte** : consiste à offrir une série de produits (livres, fiches...), en faisant une offre att
- > **Service client** : Customer service ou customer care en anglais. Toute
- > **Service consommateurs** : Service dédié aux clients/consommateurs d'une entre
- > **Service level** : Niveau de service en anglais, désigne le taux d'appels traités avec moins de X
- > **Service réclamations** : Service dédié aux clients d'une entreprise. Ce service répond aux réclamation
- > **SFA, Sales Force Automation** : Automatisation des forces de vente.
- > **SGDBR** : Système de Gestion De Base de données Relationne
- > **Sgbd** : système de gestion de bases de données Désigne l'ensemble des fonctions p
- > **Snail mail** : Courrier Escargot c'est-à-dire courrier postal nettement plus lent que le courrie
- > **SMS, Short Message Service** : système permet d'envoyer des messages courts s

- > **Source** : Origine du fichier et/ou du matériel utilisé pour une prospection donnée. Le co
- > **Spam** : Envoi d'e-mail sur des fichiers collectés sauvagement ou ne respectant pas le
- > **Spamming** : Adresses e-mail collectées automatiquement par robot sur le web et sans l'au
- > **Split run / tirage alterné** : Technique permettant de tester des offres distinctes sur un même support (pr
- > **Sql** : Langage de programmation permettant d'effectuer des opérations sur les base
- > **Stratégie one to one** : Cette stratégie vise à donner au client ou au prospect
- > **Supply Chain Management** : Gestion de la chaîne logistique, depuis l'approvisionne
- > **Support client** : Service d'assistance à la clientèle : résolution de prob
- > **Sweepstake, loterie** : Méthode d'animation [des sites](#) **Tarifs spéciaux** : Expédition de messages
- > **Taux d'attrition, drop-off** : Taux de déperdition entre 2 opérations identiques réalisées à 2 périodes diffé
- > **Taux de conversion, taux de transformation** : Taux de transformation utilisée dans les offres en 2 temps. Ces offres consister
- > **Taux de renouvellement** : Pourcentage d'abonnés renouvelant leur abonnement à échéance.
- > **Téléachat** : Système de vente à distance dans lequel l'offre est proposée à la clientèle sou
- > **Téléimpression** : Nouveau service de La Poste permettant, à partir d'une bande d'édition, d'impr
- > **Télémarketing** : Ensemble des techniques de marketing direct impliquant l'utilisation du téléph
- > **Tete cheshire** : Élément d'une machine qui découpe les paravents ordinateur préencollés en c
- > **Tout en un / self mailer** : Matériel de prospection fabriqué en une seule fois mais qui regroupe les fonct
- > **Tracking ou taux de clic** : Nombre d'adresses URL visitées.
- > **Trafic / coordination** : Ensemble qui recouvre l'organisation des tâches, l'affectation des moyens, le
- > **TSA, Telephone Sales Agent** : Agenteur en français.
- > **TSP, Telephony Service Provider** : Logiciel de l'architecture TAPI assurant l'adapt
- > **TSR, Tele Sales Representative** : Représentativeur en français.
- > **Typologie de demande** : C'est un classement de [Haut](#) **Un mail en personne**

[Haut](#)

- > **Vépiciste** : Société de vente par correspondance.
- > **Villes zonées** : Se dit des villes [Haut](#) **W3** : Quelles un code postal: Signifie **diversif de distribution**
- > **Web Call back** : Le web call back permet à un internaute de laisser son
- > **Web call center** : Centre d'appels étendu aux demandes de contacts é
- > **Web Call through** : Technologie permettant à un internaute sur un site de
- > **Workflow** : Selon la définition de la WMC (Workflow Management) Littéralement circulation d'une tâche ou processus de travail. Désigne aussi un logiciel automatisant
- > **Workforce Management** : Gestion de l'effectif, en [Haut](#) français. Comprend entre autr

A
B
C
D
E
F
G
H
I
J
K
L
M
N
O
P
Q

[B](#) - [C](#) - [D](#) -

[R](#)
[S](#)
[T](#)
[U](#)
[V](#)
[W](#)

© **Tous droits de reproduction réservés pour tous pays.**

L'adaptation du contenu, la traduction de tout ou partie du serveur, la saisie des noms, adresses, inform



Si vous êtes à la recherche de fichiers spécifiques, n'hésitez pas à nous interroger à travers :

>>> Les formulaires de [devis BtoC - Particuliers](#) ou
[Entreprises](#)

[devis BtoB -](#)