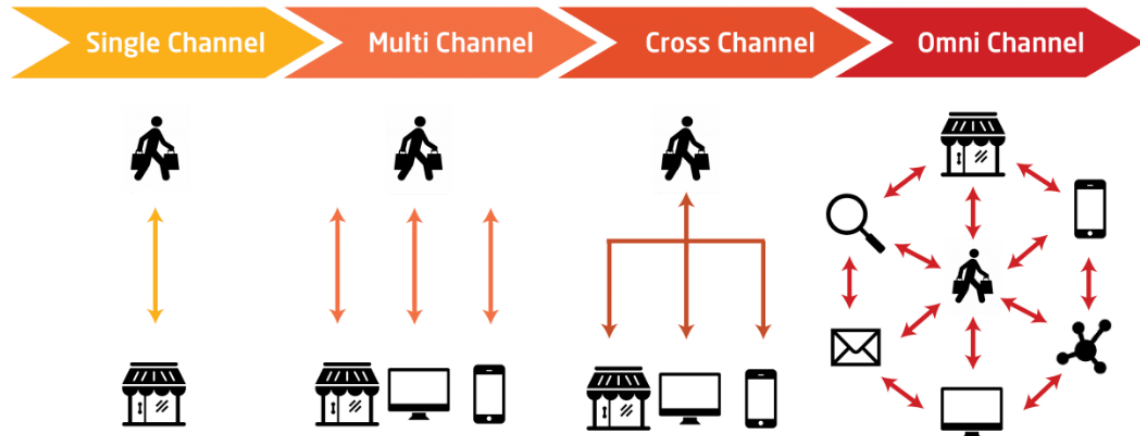


UN CANAL

Dans le jargon marketing, un canal est l'interface (physique ou virtuelle) par laquelle le client entre en contact avec l'entreprise. Tout à la fois vecteur de communication, circuit de commercialisation, point de contact ... le canal (ou *channel* en anglais) est un élément central de la relation client.



Avant internet les choses étaient simples : les entreprises utilisaient essentiellement 3 canaux de communication : le téléphone, le courrier et le magasin (ou showroom selon les secteurs). Les choses ont bien changé.