



École Supérieure  
de l'Alternance

---

# LEXIQUE E-COMMERCE

---

BTS MCO



2025 - 2026  
BENOIT LAVAL  
ESA SAINT-NAZAIRE

## Table des matières

<b>A</b> .....	<b>4</b>
A/B Testing.....	4
Avis clients.....	4
<b>B</b> .....	<b>4</b>
B-to-B ou B2B .....	4
B-to-C ou B2C .....	4
Back Office .....	4
Best sellers .....	4
Big Data .....	4
Brick and mortar .....	4
Bundle .....	4
Buy button ou bouton achat .....	5
<b>C</b> .....	<b>5</b>
Cache .....	5
Cahier des charges e-commerce.....	5
Call-to-action (CTA).....	5
Check out (dit aussi tunnel de commande) .....	5
Click and mortar (dit aussi bricks and clicks).....	5
Click-and-collect.....	5
CMS.....	5
Commerce mobile (M Commerce).....	5
Commerce multi-canal / Vente multi-canal .....	5
Compte marchand.....	6
Cookie.....	6
CPC, PPC, CPM, CPA .....	6
CRM .....	6
Cross-canal (distribution).....	6
Cross-sell.....	6
CTA .....	6
<b>D</b> .....	<b>6</b>
Device.....	6
Drive-to-store.....	7
Dropshipping.....	7

<b>E.....</b>	<b>7</b>
<b>E-marketing .....</b>	<b>7</b>
<b>E-réservation .....</b>	<b>7</b>
<b>Emails transactionnels .....</b>	<b>7</b>
<b>Ergonomie du Web .....</b>	<b>7</b>
<b>F.....</b>	<b>7</b>
<b>Fiche produit .....</b>	<b>7</b>
<b>Fil d'Ariane .....</b>	<b>7</b>
<b>Front office .....</b>	<b>7</b>
<b>H.....</b>	<b>8</b>
<b>Headless Commerce .....</b>	<b>8</b>
<b>Hébergement web.....</b>	<b>8</b>
<b>Home page .....</b>	<b>8</b>
<b>I.....</b>	<b>8</b>
<b>Indicateurs clés de performance (KPI : Key Performance Indicator).....</b>	<b>8</b>
<b>L.....</b>	<b>8</b>
<b>Lien entrant et lien externe .....</b>	<b>8</b>
<b>Ligne de flottaison .....</b>	<b>8</b>
<b>Logistique .....</b>	<b>8</b>
<b>M.....</b>	<b>9</b>
<b>Marketing digital.....</b>	<b>9</b>
<b>Marketplace .....</b>	<b>9</b>
<b>Middle Office .....</b>	<b>9</b>
<b>Mot(s)-clé(s) .....</b>	<b>9</b>
<b>Multicanal (distribution).....</b>	<b>9</b>
<b>O .....</b>	<b>9</b>
<b>Omnicanal (distribution) .....</b>	<b>9</b>
<b>P.....</b>	<b>9</b>
<b>Page produit.....</b>	<b>9</b>
<b>Panier moyen .....</b>	<b>9</b>
<b>Paniers abandonnés.....</b>	<b>9</b>
<b>Produit numérique .....</b>	<b>10</b>
<b>Pure player .....</b>	<b>10</b>

<b>R</b> .....	<b>10</b>
<b>Responsive</b> .....	<b>10</b>
<b>Responsive Design</b> .....	<b>10</b>
<b>Retail</b> .....	<b>10</b>
<b>RGPD</b> .....	<b>10</b>
<b>S</b> .....	<b>10</b>
<b>Scroller</b> .....	<b>10</b>
<b>SEA (Référencement payant)</b> .....	<b>10</b>
<b>SEO (Référencement naturel)</b> .....	<b>10</b>
<b>Slider</b> .....	<b>10</b>
<b>Solution de paiement / Passerelle de paiement</b> .....	<b>11</b>
<b>Store locator</b> .....	<b>11</b>
<b>T</b> .....	<b>11</b>
<b>Taux d'abandon panier</b> .....	<b>11</b>
<b>Taux de conversion / Taux de transformation</b> .....	<b>11</b>
<b>Taux de rebond (Bounce Rate)</b> .....	<b>11</b>
<b>Taux de refus</b> .....	<b>11</b>
<b>Top banners</b> .....	<b>11</b>
<b>Tracker</b> .....	<b>11</b>
<b>Trafic</b> .....	<b>11</b>
<b>Triangle d'or, triangle inversé ou lecture en F</b> .....	<b>11</b>
<b>Tunnel de commande</b> .....	<b>11</b>
<b>Tunnel de conversion</b> .....	<b>12</b>
<b>U</b> .....	<b>12</b>
<b>UI &amp; UX</b> .....	<b>12</b>
<b>Up-sell / Upselling</b> .....	<b>12</b>
<b>USP</b> .....	<b>12</b>
<b>W</b> .....	<b>12</b>
<b>Web-to-store</b> .....	<b>12</b>
<b>Webmarketing</b> .....	<b>12</b>
<b>Wishlist</b> .....	<b>12</b>

# Lexique E-commerce – ESA Saint-Nazaire

---

Ce lexique est un support pédagogique destiné aux étudiants de BTS à l'ESA Saint-Nazaire. Il regroupe les principales définitions du e-commerce, ainsi que des quiz et des exercices pratiques.

## A

### A/B Testing

Méthode de comparaison de deux versions d'un même élément (page, bouton...) pour déterminer celle qui performe le mieux.

### Avis clients

Commentaires laissés par les clients après achat, influençant la réputation d'un site ou produit.

## B

### B-to-B ou B2B

Acronyme pour Business to Business. Provient du vocabulaire de la vente. Il définit une relation de vente entre professionnels.

### B-to-C ou B2C

Acronyme pour Business to Customer. Provient du lexique du commerce. Il définit une relation de vente entre un professionnel et un particulier.

### Back Office

Ensemble des opérations qui se déroulent en coulisse d'un site e-commerce : gestion des stocks, traitement des commandes, relation fournisseurs, etc.

### Best sellers

termes anglais signifiant meilleures ventes.

### Big Data

Ce terme désigne un volume important de données qui est très difficilement exploitable avec des outils classiques de gestion de base de données.

### Brick and mortar

Termes anglais, se dit d'entreprises exerçant leur activité commerciale de façon traditionnelle, c'est-à-dire dans des magasins physiques. On l'oppose à pure player. Plus de détails ici.

### Bundle

Termes anglais désignant une offre groupée composée d'un produit principal et de produit(s) accessoire(s).

## Buy button ou bouton achat

C'est un bouton d'incitation à l'action sur une page produit pour le mettre au panier. Ce doit être l'élément le plus visible de la page.

## C

### Cache

Le cache est une zone dans laquelle les données des pages que vous avez consultées sont stockées temporairement afin d'y avoir accès plus facilement.

### Cahier des charges e-commerce

Document indispensable à la création ou la refonte d'un site marchand, permet d'expliquer dans le détail les besoins et attentes. Peut être utilisé pour trouver un ou des prestataires.

### Call-to-action (CTA)

Ce sont des bannières, boutons ou de simples textes qui vont inciter vos visiteurs à exécuter l'action que vous attendez d'eux. Élément incitant l'internaute à effectuer une action (acheter, s'inscrire, cliquer...).

### Check out (dit aussi tunnel de commande)

Termes anglais désignant le processus du passage de la commande, du panier à la validation de la commande.

### Click and mortar (dit aussi bricks and clicks)

Termes anglais signifiant clic et mortier (ou briques et clics). Désigne les entreprises vendant à la fois en ligne et hors ligne. Plus de détails ici.

### Click-and-collect

Termes anglais signifiant cliquer et collecter. Commande en ligne avec retrait en magasin, combinant e-commerce et point de vente physique. Le principe est d'acheter un produit dans une boutique en ligne et venir récupérer son colis dans un magasin physique de la marque. C'est une technique web-to-store.

### CMS

Acronyme signifiant Content Management System, appelé également parfois back-office. Système de gestion de contenu permettant de créer et gérer facilement un site web. C'est le système d'administration des ventes que vous utilisez pour mettre à jour votre site e-commerce.

### Commerce mobile (M Commerce)

Le commerce mobile désigne les achats en ligne depuis des supports mobiles tels qu'un smartphone ou une tablette. Comme les achats sur ce type de support ne cessent d'augmenter, nous vous dévoilons les raisons pour lesquelles toutes les boutiques devraient avoir une version mobile en 2014.

### Commerce multi-canal / Vente multi-canal

Si vous adoptez une stratégie multi-canal c'est que vous proposez différents moyens de vente pour vos produits afin que votre client puisse choisir le moyen qui lui correspond le plus (site de vente en ligne, application mobile, place de marché, vente par téléphone ...).

## Compte marchand

C'est un compte bancaire qui vous permet d'envoyer et de recevoir des fonds, d'accepter les paiements par carte bancaire de la part de vos clients et de recevoir cet argent sur votre compte.

## Cookie

Fichiers textes automatiquement enregistrés sur le navigateur d'un internaute lorsque celui-ci se rend sur un site web.

## CPC, PPC, CPM, CPA

- Coût par clic (CPC) / Paiement par clic (PPC): c'est le prix que l'annonceur paye à un moteur de recherche seulement lorsqu'un visiteur clique sur le lien de sa publicité. Ce prix est en général fixé par un système d'enchère sur un mot clé ou un emplacement.
- Coût pour mille (CPM) : l'annonceur est facturé selon un prix de l'espace publicitaire et cela pour mille affichages de la publicité.
- Coût par action (CPA) : cette unité sert à mesurer le coût d'achat d'un espace publicitaire sur Internet. L'annonceur est facturé en fonction des résultats obtenus lors de la campagne.

## CRM

Acronyme signifiant Customer Relationship Management soit gestion de la relation client en français. C'est un logiciel qui permet de gérer l'intégralité de la relation avec vos clients et regroupent toutes les informations que vous possédez : ses coordonnées, tous les contacts online ou offline qu'il y a eu, ses préférences d'achat...

## Cross-canal (distribution)

Se dit d'une entreprise possédant plusieurs canaux de distribution (magasins, boutique en ligne...) où chaque canal est géré en silo, de façon indépendante mais pour lesquels des ponts ont commencé à se créer (logistiques différentes, prix client différents mais possibilité de click-and-collect par exemple...). Explication plus détaillée ici.

## Cross-sell

Termes anglais qui signifie proposer un ou des produit(s) complémentaire(s) au produit regardé pour augmenter le panier moyen. Il est dit « dynamique » s'il est proposé automatiquement par le site en fonction de la navigation de l'internaute.

## CTA

Acronyme de Call-to-action, termes anglais signifiant incitation à l'action ou appel à l'action. C'est le bouton le plus important de la page, il doit inciter l'internaute à effectuer une action. Par exemple : Télécharger, Ajouter au panier, s'inscrire...

## D

## Device

Termes anglais signifiant appareil. Il s'agit de tous les appareils connectés du type smartphone, PC portables, tablettes etc. Il est intéressant d'identifier les devices utilisés à chaque moment du parcours d'achat.

## Drive-to-store

Termes anglais signifiant « conduire au magasin ». Concernent les consommateurs en situation de mobilité et en recherche d'un point de vente. La fonction GPS du téléphone guide l'internaute jusqu'au magasin le plus proche. C'est une technique web-to-store.

## Dropshipping

Modèle de vente où le commerçant ne stocke pas les produits mais les commande auprès d'un fournisseur tiers.

## E

### E-marketing

Dit aussi webmarketing ou webmarketing. Concerne toutes les techniques de marketing en ligne (SEO, SEA, SMO...). Accédez à l'ensemble du vocabulaire du e-marketing dans notre glossaire du marketing digital.

### E-réservation

Possibilité depuis le site e-commerce de réserver un produit en boutique physique. La vente a lieu dans la boutique physique si le produit convient. C'est une technique web-to-store.

### Emails transactionnels

C'est l'ensemble des emailings envoyés automatiquement à vos clients (validation de commande, remerciement de l'inscription à la newsletter, vœux d'anniversaire...). Il est important de les personnaliser pour créer de la relation avec le client.

### Ergonomie du Web

C'est l'aspect visuel et surtout pratique de votre site marchand. Votre site est ergonomique si la navigation est intuitive et que votre client obtient rapidement ce qu'il recherche sur votre boutique.

## F

### Fiche produit

Fait référence à la page de description d'un produit. On parle également de page produit.

### Fil d'Ariane

C'est un repère qui permet de savoir où on est sur le site. Il se présente sous la forme suivante : Page d'accueil > Vêtements > Pantalons

### Front office

C'est la partie visible aux visiteurs de votre site de vente en ligne. C'est depuis le front office que vos clients interagissent avec votre boutique.

## H

### Headless Commerce

Architecture e-commerce où le front-end est séparé du back-end, permettant une personnalisation avancée.

### Hébergement web

C'est l'endroit où toutes les données de votre site e-commerce sont stockées et c'est depuis ces serveurs que vos clients peuvent accéder aux informations nécessaires au chargement de votre boutique en ligne sur leur ordinateur.

### Home page

Mots anglais désignant la page d'accueil. C'est la page principale de votre site. Son design diffère des autres pages. Une structure bien étudiée permet à votre page d'accueil d'être performante.

## I

### Indicateurs clés de performance (KPI : Key Performance Indicator)

Acronyme pour Key Performance Indicators ou indicateurs clés de performance en français. Ce sont des indicateurs qui mesurent la performance de points clés de votre site marchand. Ces indicateurs vont vous aider dans la prise de décision et la mise en place de stratégies. Retrouvez notre top 10 des indicateurs clés de performance qui feront progresser votre site e-commerce.

## L

### Lien entrant et lien externe

- Lien entrant: lien depuis un site tiers dirigeant vers une page de votre boutique en ligne.
- Lien externe : lien que vous insérez dans un contenu sur votre boutique qui renvoie vers une page qui ne fait pas partie de votre site e-commerce. N'oubliez pas que ces deux types de liens améliorent votre SEO !

### Ligne de flottaison

C'est une ligne, virtuelle, en dessous de laquelle le contenu d'une page n'est plus visible à l'écran. Pour accéder au reste du contenu, l'internaute doit alors scroller. Les informations importantes doivent apparaître au-dessus de cette ligne.

### Logistique

Cela regroupe tous les moyens qui vous permettent d'assurer un service à vos clients : transport de vos produits, emballage, stockage et service client.

## M

### Marketing digital

Dit aussi webmarketing ou e-marketing. Concerne toutes les techniques de marketing en ligne (SEO, SEA, SMO...). Accédez à l'ensemble du lexique du e-marketing dans notre glossaire du marketing digital.

### Marketplace

Plateforme e-commerce permettant à plusieurs vendeurs de proposer leurs produits à la vente.

### Middle Office

Fonction intermédiaire entre le front et le back office, gérant les risques, la conformité et le contrôle de qualité.

### Mot(s)-clé(s)

Un mot-clé est un mot qui a une importance particulière dans un texte. C'est également un mot qui peut être associé à un contenu qui, une fois indexé, permet d'identifier un article dans un fichier. Par exemple, quand vous faites une recherche sur Google, vous tapez des mots-clés !

### Multicanal (distribution)

Se dit d'une entreprise possédant plusieurs canaux de distribution (magasins, boutique en ligne...) sans créer de synergie entre eux (logistiques différentes, prix client différents, pas de possibilité de click-and-collect...). Explication plus détaillée ici. Son évolution est le cross-canal et la version aboutie est l'omnicanal.

## O

### Omnicanal (distribution)

Le processus de distribution (magasins, boutique en ligne...) est unifié pour permettre une expérience client identique quel que soit le canal utilisé par celui-ci. Explication plus détaillée ici.

## P

### Page produit

Fait référence à la page de description d'un produit. On parle également de fiche produit.

### Panier moyen

Montant moyen des achats réalisés par commande sur un site.

### Paniers abandonnés

Ajout d'articles au panier sans finalisation de la commande. Un visiteur a rempli son panier, il est sur le point de procéder au paiement mais pour une quelconque raison, il décide de ne pas acheter les produits sélectionnés. Vous venez de vous confronter à un abandon de panier.

## Produit numérique

Comme son nom l'indique, un produit numérique n'a pas de forme physique, il s'agit d'un fichier informatique (photo, logiciel, vidéo, musique ...). Vous pouvez soit les consulter en ligne, soit les télécharger.

## Pure player

Termes anglais, se dit d'acteurs exerçant leur activité commerciale uniquement sur Internet. On l'oppose à brick and mortar.

## R

### Responsive

Un site responsive s'adapte à n'importe quel support, quel que soit la taille de l'écran. Les boutons, le texte ou encore le menu s'ajuste selon la largeur de l'écran.

### Responsive Design

Approche de conception web garantissant une expérience optimale sur tous types d'appareils.

### Retail

Termes anglais signifiant la vente au détail, c'est-à-dire quand une entreprise vend aux particuliers.

### RGPD

Règlement européen visant à encadrer le traitement des données personnelles.

## S

### Scroller

Anglicisme signifiant faire défiler verticalement une page.

### SEA (Référencement payant)

Publicité payante sur les moteurs de recherche pour apparaître en haut des résultats.

### SEO (Référencement naturel)

Techniques d'optimisation pour apparaître dans les résultats organiques des moteurs de recherche. Ce sont les techniques qui vous permettent d'associer votre site de vente en ligne à des mots clés afin que les moteurs de recherche vous positionnent le plus haut possible dans les résultats de recherche. Le JDN décrypte pour vous le vocabulaire pour comprendre le SEO.

### Slider

Termes anglais signifiant glisser. Il s'agit des bannières défilantes sur la page d'accueil.

## **Solution de paiement / Passerelle de paiement**

Elles permettent d'offrir une connexion sécurisée entre les paiements en ligne de la part des clients vers votre compte marchand. Elles vérifient les informations de la carte de crédit avec la banque dont elle provient et valident la transaction.

## **Store locator**

Termes anglais signifiant localisation de boutique. Système permettant sur un site web d'identifier grâce à la géolocalisation ou une adresse les boutiques physiques les plus proches. C'est une technique de web-to-store.

## **T**

## **Taux d'abandon panier**

Pourcentage de personnes qui ont mis un produit au panier mais qui ne sont pas allés jusqu'à la validation de la commande.

## **Taux de conversion / Taux de transformation**

Nombre de commandes / nombre de visiteurs uniques sur une période donnée. Ces deux termes font référence au ratio qui représente la proportion d'achat sur un site par rapport au nombre de visiteurs uniques ayant parcouru le site.

## **Taux de rebond (Bounce Rate)**

Pourcentage de visiteurs quittant un site après une seule page visitée.

## **Taux de refus**

Pourcentage de personnes qui ont quitté votre site après avoir vu au moins 2 pages sans aller jusqu'à la mise au panier.

## **Top banners**

Mots anglais désignant les bannières en haut de votre page d'accueil.

## **Tracker**

Termes anglais signifiant traquer, c'est le fait de suivre le parcours des internautes sur son site (pouvoir déterminer d'où ils viennent, où ils cliquent, s'ils convertissent...).

## **Trafic**

C'est le nombre de visites que vous recevez sur votre site marchand.

## **Triangle d'or, triangle inversé ou lecture en F**

Le F représente le trajet de lecture d'une personne sur une page web. On peut aussi le voir comme un triangle en haut à gauche d'une page : le triangle d'or ou triangle inversé.

## **Tunnel de commande**

Le tunnel de commande est le chemin qu'un visiteur emprunte sur votre site à partir du moment où le produit est mis dans le panier jusqu'à la validation de l'achat.

## Tunnel de conversion

Chemin suivi par un internaute depuis l'arrivée sur le site jusqu'à l'acte d'achat Dit aussi entonnoir de conversion. Il s'agit du parcours par lequel un internaute passe pour devenir un client. Par exemple : internaute > prospect > lead > client.

## U

### UI & UX

- UI (interface utilisateur) : organisation des éléments graphiques et textuels pour optimiser les outils utilisés par vos clients (catalogue, panier, processus de paiement ...).
- UX (expérience utilisateur) : éléments pour créer une expérience d'achat agréable et intuitive et pour répondre aux attentes des clients. Le but est de faciliter la vie du client pour qu'il obtienne facilement ce qu'il désire.

### Up-sell / Upselling

Termes anglais désignant une montée en gamme c'est-à-dire de proposer un produit mieux et donc plus cher.

### USP

Acronyme pour Unique Selling Proposition. Il s'agit des éléments différenciateurs d'un produit ou d'un service par rapport à la concurrence.

## W

### Web-to-store

Stratégie visant à faire venir en magasin physique des clients provenant du web. Selon la FEVAD, ces clients représentent en moyenne une augmentation en magasin de 14%. Exemple : le click-and-collect ou l'e-réservation. D'autres exemples ici.

### Webmarketing

Dit aussi marketing digital ou e-marketing. Concerne toutes les techniques de marketing en ligne (SEO, SEA, SMO...). Accédez au glossaire du marketing digital ici.

### Wishlist

Termes anglais qui signifie littéralement liste de souhaits. Sur un site e-commerce, cela désigne une sélection de produits enregistrée sur le compte de l'internaute, pour qu'il puisse éventuellement passer commande plus tard.