

# PREPROFESSIONNALISATION TERTIAIRE

.....

ressources formatives  
commerce/distribution

dossier n° 1  
petit lexique de la grande distribution

Ce lexique est divisé en deux parties :

La première vous permettra de "décoder" la plupart des sigles  
employés en grande distribution et vous facilitera  
la lecture des revues professionnelles.  
*(pages 2 à 4)*

La seconde vous donnera la définition simplifiée des termes  
les plus couramment employés dans ce secteur. Des exemples  
vous aideront à mieux comprendre certaines définitions.  
*(pages 5 à 20)*

## A

<b>A.L.V.</b>	Animation sur le lieu de vente
<b>A.O.C.</b>	Appellation d'Origine Contrôlée (vins, fromages, crème, lait)

## B

<b>B.B.</b>	Bénéfice Brut
<b>B.C.V.</b>	Boucherie, Charcuterie, Volaille
<b>B.O.F.</b>	Beurre, œufs, fromage (c'est-à-dire crèmerie sans l'ultra-frais)
<b>B.R.S.A.</b>	Boissons Rafraîchissantes Sans Alcool
<b>B.V.P.</b>	Bureau de Vérification de la Publicité

## C

<b>C.A.</b>	Chiffre d'Affaires
<b>C.O.S.</b>	Coefficient d'Occupation des Sols
<b>C.P.A.C.</b>	Céréales prêtes à consommer

## D

<b>D.L.C.</b>	Date Limite de Consommation
<b>D.L.V.</b>	Date Limite de Vente
<b>D.P.H.</b>	Droguerie, parfumerie, hygiène.(parfois D.H.P.)
<b>D.V.</b>	Développement des Ventes (généralement : taux de D.V.)

## E

<b>E.L.S.</b>	Employé de Libre Service
---------------	--------------------------

## F

## G

<b>G.M.S.</b>	Grandes et Moyennes Surfaces
<b>G.S.</b>	Grande Surface
<b>G.S.A.</b>	Grande Surface Alimentaire
<b>G.S.S.B.</b>	Grande Surface Spécialisée de Bricolage

## **H**

**H.M.** Hyper Marché  
**H.T.** Hors Taxes

## **I**

**I.L.V.** Information sur le Lieu de Vente

## **J K**

## **L**

**L.D.K.** Livres, disques, cassettes  
**L.S.** Libre Service

## **M**

**M.B.** Marge Brute  
**M.D.D.** Marque Distributeur Déposée  
**M.L.D.** Mètre Linéaire Développé  
**M.L.S.** Mètre Linéaire au Sol  
**M.S.** Magasin à Succursales  
**M.P.** Magasin Populaire

## **N**

**N.F.** Norme Française

## **O**

**O.G.M.** Organismes génétiquement modifiés

## P

<b>P.A.</b>	Prix d'Achat
<b>P.C.C.</b>	Produit de Consommation Courante
<b>P.D.M.</b>	Parts De Marché
<b>P.F.L.S.</b>	Produits Frais en Libre Service
<b>P.G.C.</b>	Produit de Grande Consommation
<b>P.H.E.</b>	Poivres, Herbes et Epices (Univers des Epices et Condiments)
<b>P.L.V.</b>	Publicité sur le Lieu de Vente
<b>P.M.E.</b>	Petites et Moyennes Entreprises
<b>P.M.I.</b>	Petites et Moyennes Industries
<b>P.O.S.</b>	Plan d'occupation des sols
<b>P.P.T.G.</b>	Participation Publicitaire aux Têtes de Gondoles
<b>P.S.A.</b>	Produits Salés pour l'Apéritif
<b>P.V.</b>	Prix de Vente

## Q R

<b>R.F.A.</b>	Remise (ou ristourne) de Fin d'Année
---------------	--------------------------------------

## S

<b>S.D.V.</b>	Surface de Vente
<b>S.M.</b>	Super Marché mais aussi Stock Moyen
<b>S.S.</b>	Stock de Sécurité

## T

<b>T.G.S.</b>	Très Grande Surface
<b>T.V.A.</b>	Taxe à la Valeur Ajoutée

## U

<b>U.H.T.</b>	Ultra Haute Température
<b>U.V.</b>	Unité de Vente

## V

<b>V.D.Q.S.</b>	Vin Délimité de Qualité Supérieure
<b>V.P.C.</b>	Vente Par Correspondance

## W X Y Z

### **Achalandage** (nom masculin)

Ensemble de la clientèle d'un fonds de commerce  
(vous trouverez aussi "chaland" et "zone de chalandise")

### **Achat d'impulsion** (nom masculin)

Achat non prévu, provoqué par la découverte d'un produit qui "attire"  
et qui répond d'avantage à l'envie qu'au besoin. Une impulsion nous "pousse"  
à commettre un acte sans prendre de temps de la réflexion.

### **Affilié** (nom masculin)

Adhérent d'une société "mère". Exemple : Al Campo est la filiale espagnole  
d'AUCHAN.  
Dirigée par Auchan, elle dispose cependant d'une autonomie de gestion, d'organisation  
et de management .

### **Agencement** (nom masculin)

Equipement intérieur d'un magasin (mobilier, matériel, organisation de l'espace de vente  
et des réserves).

### **Allotissement** (nom masculin)

Présentation de produits sous forme de lots - regroupant généralement plusieurs articles  
identiques - permettant d'offrir une réduction au consommateur.

**En réserve**, cette expression désigne le mode de stockage des produits  
par catégorie et par date d'arrivage en vue de faciliter leur accès.

### **Article** (nom masculin)

Produit ou objet destiné à être vendu.

**Article invendable** : articles retirés de la vente (produits périmés, abîmés, obsolètes).

### **Assortiment** (nom masculin)

Nombre de produits destinés à satisfaire un même besoin, ayant fait l'objet d'une  
sélection préalable (tous les magasins ne proposent pas le même assortiment).

## **L'assortiment en trois dimensions**

**Hauteur d'un assortiment** : étendue de cet assortiment depuis l'article de luxe jusqu'au produit ordinaire.

**Largeur d'un assortiment** : dans une même catégorie de produits, le nombre d'articles différents susceptibles de couvrir les besoins de la clientèle (ex. dans la famille des confitures : fraise, abricot, orange, framboise....)

**Profondeur d'un assortiment** : pour chaque type d'article (ex. Confiture de fraise : Materne, Andros, ....) c'est la somme des références différentes.

### **Balisage** (nom masculin)

Panneaux, étiquettes, symboles qui guident le client vers l'emplacement des produits ou des familles de produits, voire des rayons dans une grande surface. Le balisage c'est en quelque sorte le "code de la route" du magasin.

### **Basique** (adjectif)

D'usage courant, de première nécessité, destiné à satisfaire un besoin fondamental ou "de base".

### **Bazar** (nom masculin)

Ensemble des rayons suivants : linge de maison, parfumerie, articles de ménage, bricolage, gros et petit électroménager, TV-HiFi, Photo-Ciné-Son, jouets, camping.

### **Bergerie** (nom féminin)

Meuble de vente à l'intérieur duquel un emplacement est prévu pour permettre au personnel de circuler (fromage à la coupe, fruits et légumes, poisson...)

### **Blister** (nom masculin)

Emballage plastique transparent et rigide permettant la présentation et le rangement de produits fragiles, de petite taille ou dangereux ( flacons de vernis, brosses à dents, ciseaux...)

### **Caddie\*** (nom masculin)

\* Marque déposée, désigne le " chariot" mis à la disposition du consommateur dans l'enceinte de toute grande surface.

### **Caissière** (nom féminin - mais il y a des caissiers... au masculin)

Ou encore "Hôtesse de Caisse". Personnel affecté à la facturation des achats et à l'encaissement dans un magasin.

## **Cash and Carry** (nom masculin)

Traduction "Payer et Emporter" - Libre-service de gros dont les clients sont des détaillants. Exemple : METRO

## **Category killer** (killer : nom masculin - pluriel : category killers)

Tueur dans une catégorie... c'est la traduction du mot anglais  
En fait, il s'agit de distributeurs dont la politique de vente "détruit" la concurrence dans leur catégorie (produits de grande consommation, produits frais, magasins spécialisés...)  
Pluriel : category killers.

## **Centrale d'achats** (féminin - achats : toujours au pluriel)

Organisme qui regroupe les achats pour le compte, soit de magasins appartenant à un même groupe, à une même enseigne, soit au profit de ses adhérents.

## **Chaland** (nom masculin)

Client d'un point de vente

## **Chalandise (zone de)**

Zone géographique où se situe l'essentiel de la clientèle d'un point de vente.

## **Chef de Rayon**

Suivant la taille et l'importance du magasin, le chef de rayon assume la responsabilité de la gestion d'une catégorie de produits (ex. textile, bazar ou encore produits frais, ou même à l'intérieur des produits frais, un rayon unique : marée, crèmerie, boulangerie...) et l'encadrement du personnel affecté à ce rayon. Le Chef de Rayon est généralement responsable de son chiffre d'affaires. Il assure parfois la fonction d'acheteur voire de merchandiseur.

## **Chef de Secteur**

Le chef de secteur a la responsabilité d'un ensemble de rayons (par exemple l'ensemble des rayons alimentaires, ou non alimentaires ou encore de l'ensemble des "caisses" du magasin. Il encadre les responsables de rayons affectés à son secteur.

## **Chiffrage**

Calcul et valorisation d'un inventaire. Il s'agit de multiplier chaque quantité d'un produit par sa valeur unitaire et de les additionner. Cette opération est aussi appelée tirage.

## **Chiffre d'Affaires** (masculin - affaires : toujours au pluriel)

Montant des ventes réalisées par un groupe, un magasin, un rayon, pour une catégorie d'articles durant une période déterminée : le jour, la semaine, le mois, l'année (abréviation : C.A.)

## **Circuit de distribution** (masculin - distribution : toujours au singulier)

Désigne l'ensemble des intermédiaires qui permettent à un produit d'aboutir jusqu'au consommateur (les magasins d'usine par exemple, représentent un circuit court : du producteur au consommateur - sans intermédiaire, le magasin spécialisé, un circuit long qui passe par un détaillant, un semi-grossiste, un grossiste...). Pluriel : des circuits de distribution.

## **Code barre ou Gencod** (nom masculin)

Succession de traits verticaux, figurant sur chaque produit, qui permettent au scanner de "déchiffrer" le pays d'origine, le nom du fournisseur, et la nature de l'objet scanné - L'ordinateur, relié au scanner, peut ainsi déterminer le prix du produit.

### • **Pour en savoir plus :**

Le code qui figure sur chaque produit que nous achetons, comporte, sous les barres, plusieurs chiffres.

De gauche à droite : notre sens de lecture :

1 chiffre de 0 à 9 ..... c'est le code "drapeau", celui qui désigne la nationalité du produit. Pour la France, c'est le chiffre 3

1 nombre composé de 5 chiffres : c'est le Code du Fournisseur (Code National Unifié Fournisseur : appelé Cnuf). Un même pays peut donc "coder" 99 999 fabricants différents

1 nombre de 6 chiffres : c'est le Code Produit (Cip : code interface produit).  
Il permet à un même fournisseur - qui le souhaiterait ! - de référencer 999 999 produits différents.

1 chiffre seul ..... c'est la clé du code. Ce chiffre permet de contrôler l'exactitude des renseignements précédents.

## **Combitainer** (nom masculin)

Container de fil métallique servant au transport comme à la présentation des produits.

## **Comptage**

Action de compter le nombre d'articles par produit référencé



## **Container** (nom commun)

Caisse de très grande taille exclusivement destinée au transport des colis.

## **Convenience store** (masculin)

Petite surface de vente de proximité proposant des produits de dépannage. Larges plages d'ouverture (de 7 h à 22 h voire 24 h) même le dimanche (convenience : commodité ou convenance, store : magasin).

## **Conditionnement** (nom masculin)

Emballage destiné au transport, à la manutention du produit, à sa protection et à sa conservation.

## **Consigne**

Certains articles ne sont pas pris en compte au moment de l'inventaire ; ceux-ci n'appartiennent pas au magasin (ex. bouteilles de gaz).

## **Contrôle**

Action de vérifier le travail effectué par la personne ayant fait le comptage

**Fiche de contrôle** : fiche de suivi de l'inventaire associée à une zone.

## **Couponning** (nom masculin)

Action publicitaire consistant à proposer des bons de réduction ; ceux-ci pouvant être offerts soit à l'entrée du magasin, soit dans le rayon, soit par voie postale... ou encore avec le produit lui-même ou par voie de presse (bons à découper).

## **Démarque inconnue** (démarque : nom féminin)

Part de chiffre d'affaires perdue du fait de vols ou d'erreurs dans le marquage des produits ou lors de l'enregistrement des achats à la caisse.

## **Département** (nom masculin)

Dans une grande surface, un département est un ensemble de rayons qui regroupent des produits de même nature : Département produits frais, Département liquides, Département non alimentaire....

## **Design** (se prononce "dizaine" - nom masculin)

Etude des formes des produits et des emballages dans un esprit marketing.

## **Discount** (nom masculin)

Pratique consistant à vendre des produits avec une marge très réduite... voire, pour certains articles, à prix coûtant. Les distributeurs qui adoptent cette pratique sont appelés "discounters".

## **Display** (nom masculin)

Élément promotionnel proposé par les fournisseurs pour "mettre en avant" certains produits. Le display est une sorte de petit meuble présentoir cartonné fourni en kit.

## **Distribution**

(voir **circuit** de distribution)

## **Dumping** (nom masculin)

Vente à perte (légalement interdite - sauf autorisations expresses : ex. cessation d'activité, fermeture d'un point de vente, liquidation, proximité de la date de péremption pour les produits frais.

Dumping signifie aussi : distribution de produits en vrac, vente "au déballé"

## **Dump display**

Petit meuble promotionnel (voir display) - destiné à présenter des produits en vrac.

## **Ecorecharge** (nom féminin)

Packaging très en vogue, tant pour l'économie qu'il permet de réaliser (par le fournisseur, le distributeur et le consommateur : emballage léger, moins coûteux, moins encombrant, plus facile à transporter) que pour l'environnement (déchets réduits, emballage généralement bio-dégradable...). Comme son nom l'indique, il s'agit d'une **recharge économique**. On rencontre essentiellement les écorecharges dans les lessives en poudre ou liquides, les assouplissants, les nettoyants ménagers. Les produits vendus en berlingots sont aussi des "écorecharges".

## **Employé de Libre-Service**

Personnel affecté à la mise en rayon des produits et au maintien du linéaire en parfait état de présentation.

## **Enseigne** (nom féminin)

C'est en quelque sorte le "nom de famille" d'un magasin, le signe qui permet d'identifier le groupe auquel il appartient : Auchan, Carrefour, Casino, Match, Le Printemps... sont des enseignes.

## **Facing** (nom masculin)

Présentation sur le linéaire d'un produit vu de face - en français : frontal.

## **Famille** (nom féminin)

Ensemble de produits, qui ,dans un même rayon, permettent de satisfaire un même besoin. exemple : conserves de viande.

### **Sous Famille**

La nomenclature de l'Institut Français du Libre Service (IFLS) - édition 1994 indique par exemple qu'il existe, pour la famille des conserves de viande, 6 sous-familles :

- Conserves de viandes de bœuf et de porc,
- Viandes de pâtés à base de porc,
- Saucisses,
- Pâtés et confits de volaille,
- Pâtés et confits de gibier,
- Foies gras d'oie et de canard.

## **Filiale** (nom féminin)

Société "fille" qui bénéficie d'une personnalité juridique propre mais qui est dirigée et contrôlée par une société "mère". Exemple : Al Campo est la filiale espagnole d'Auchan (Société mère).

## **Franchisage ou Franchising** (nom masculin) ou encore **Franchise** (nom féminin)

Concession d'une enseigne, d'un savoir, d'un savoir faire moyennant un apport en capital lors de l'adhésion ainsi qu'une redevance annuelle fixe et le versement d'un pourcentage sur le CA réalisé. ex. : magasins PHILDAR, opticiens ATOLL.

Les adhérents sont des FRANCHISÉS

## **Frontale ou frontal**

Nom français du facing (voir à facing)

## **Gamme** (nom féminin)

Ensemble des références distinctes d'un même produit. Exemple : la gamme des produits pour la douche, la gamme des shampoings, la gamme des formats familiaux sur le marché des potages instantanés... "Les Tentations" de Yoplait : une gamme de trois desserts pâtisseries...

Le mot "gamme" peut aussi désigner un niveau de prix : ... des salons cuir dans une gamme de prix moyens...

### **Haut de gamme**

Un produit haut de gamme est situé au sommet de la gamme à laquelle il appartient, par ses qualités, sa présentation (packaging) et ...son prix.

### **Bas de Gamme**

Pour éviter d'employer cette expression, peu flatteuse pour les produits concernés, on exprimera la même chose sous l'une des appellations suivantes :

**"Produit d'appel", "Produit basique"**...cela sonne mieux que "produit de base" ou encore **"Premier Prix"**... voire : **"Marque Distributeur"** (qui correspond souvent à un premier prix).

Vous l'avez compris, le bas de gamme c'est (presque) le contraire du haut de gamme. Mais attention, bas de gamme ne signifie pas toujours "mauvaise qualité ou qualité inférieure"... c'est à l'usage que vous déterminerez son niveau de qualité.

Le produit "bas de gamme" répond à des besoins de consommation courante - ou de première nécessité -.Le consommateur se préoccupe peu de l'emballage et qui n'est généralement pas concerné par la publicité. La principale motivation d'achat c'est le prix.

### **Gerber** (verbe)

Empiler des charges en hauteur, les unes au-dessus des autres.

### **Gestion**

Action d'assurer l'organisation, le traitement de l'ensemble des marchandises

### **Gondole** (nom féminin)

Mobilier de présentation des marchandises dans toute grande surface.

### **Tête de Gondole**

Espace situé en tête et en bout de gondole, destiné à recevoir les produits en promotion.

L'expression "tête de gondole" désigne aussi l'empilage des marchandises concernées par une action promotionnelle.

## **Glissière de gondole**

Glissière métallique destinée à recevoir les étiquettes-prix placée sur le chant des étagères de gondoles.

## **Gondolière**

Nom donné à l'employée chargée du remplissage et du nettoyage des gondoles ainsi que du compostage des produits lorsqu'ils ne portent pas de code-barre. On emploiera plutôt le terme E.L.S. (Employée de libre-service) ... mais il est bon de connaître les différentes appellations, celles-ci pouvant varier d'une enseigne à l'autre.

## **Grande Distribution**

Vous trouverez plus haut la définition de la distribution. La grande distribution, c'est tout simplement la distribution en grandes surfaces. Le circuit : Fournisseur - Centrale d'Achats - Magasin ; pour certains produits, circuit direct : Fournisseur - Magasin.

## **Groupement d'achats** (nom masculin, achats : toujours au pluriel)

Association de commerçants indépendants en vue de réaliser des achats groupés permettant d'obtenir des fournisseurs des conditions plus avantageuses.

## **Hard Discount** (nom masculin)

Si le discount consiste à vendre des produits à prix "cassés", le hard discount cherche à faire plus et mieux : "toujours moins cher". Hard signifie "dur". Les hard discounters sont responsables de la guerre des prix ... mais ils se limitent généralement à distribuer des produits courants, bas de gamme et offrent au consommateur un choix très limité... voire pas de choix du tout.

## **Hôtesse d'accueil**

Employée chargée de l'accueil des clients qui souhaitent présenter une réclamation, échanger un produit, obtenir un renseignement - ou un crédit - . On trouve des hôtesse au service clientèle, au service après-vente, à la caisse centrale des grandes surfaces, etc...

## **Hôtesse de Caisse**

C'est une appellation plus élégante pour désigner une caissière.

## **Ilot** (nom masculin)

Emplacement destiné à la présentation en masse de produits en promotion, généralement situé dans un endroit très fréquenté du magasin - ou à proximité d'un rayon où les clients stationnent de manière prolongée (fromage à la coupe, boucherie ou charcuterie traditionnelle, rayon traiteur...)

## **Implantation** (nom féminin)

Activité généralement réservée au **merchandising** (à ne pas confondre avec le réassort), l'implantation consiste à la mise en rayon des produits, conforme à un plan merchandising définissant pour chaque famille de produit et pour chaque référence, l'emplacement exact dans le rayon, le nombre de mètres linéaires réservé à chaque marque, à chaque famille de produits, le nombre de facings de chaque référence. Cette activité, dans la grande distribution, est de plus en plus dévolue au fournisseur après que le responsable du rayon ou le responsable des achats ou même le directeur du magasin ait accepté le plan proposé.

## **Impulsion** (nom féminin)

Désir irraisonné qui pousse à effectuer un achat

## **Inventaire** (nom masculin)

Opération qui consiste à relever (compter puis prendre note) le stock des produits en magasin et en réserve et à le comparer au stock comptable (celui qui a été commandé et payé aux fournisseurs). La loi fait obligation au commerçant de réaliser au moins un inventaire par an.

## **Kit** (nom masculin)

Ensemble complet, vendu en pièces détachées que l'acheteur devra monter lui-même grâce à des indications et un plan qui lui sont fournis avec son achat. Les magasins IKEA sont spécialisés dans la vente, en kit, de tous les types de mobilier (du tabouret à la chambre à coucher en passant par les cuisines équipées et les meubles de bureau).

## **Laboratoire** (nom masculin)

Local réservé à la préparation de la marchandise : découpe, emballage et compostage de la viande, préparation de la pâtisserie fraîche etc...

## **Leadership** (nom masculin)

## **Linéaire** (nom masculin)

- **au sol** : longueur, en mètres, occupée au sol, par le mobilier de présentation des marchandises.
- **développé** : longueur du linéaire au sol multipliée par le nombre d'étages de présentation des produits.

**Logistique** (nom féminin)

Ensemble des méthodes et des moyens relatifs à l'organisation d'une entreprise (manutention, transports, conditionnements, approvisionnements).

**Logo** (nom masculin)

Représentation graphique (dessin ou style d'écriture) propre à une marque ou à une enseigne (Ex. le A de Auchan sur lequel est perché un oiseau - pour rappeler la situation aux champs des magasins -, la marque Yoplait et sa petite fleur, la coquille Saint-Jacques de Shell...)

**Libre-service** (nom masculin)

Pratique commerciale des grandes et moyennes surfaces laissant au consommateur le libre accès aux produits... et le soin de se servir sans l'aide ou les conseils d'un vendeur.

**Magasin populaire**

Magasin situé au centre d'une agglomération qui vend des articles courants en alimentation, textile et bazar.

**Manutentionnaire**

Employé chargé du transport et du rangement des marchandises en réserve... et dans le magasin lorsqu'il s'agit de produits très lourds ou encombrants (palettes de lait, d'eau,...)

**Marchandisage ou merchandising** (nom masculin)

Ensemble des méthodes et pratiques mises en œuvre dans la sélection et la présentation des produits pour assurer la meilleure rentabilité de l'espace de vente.

**Marché** (nom masculin)

Désigne l'ensemble des produits de même nature destinés à satisfaire à une demande des consommateurs. Exemple : le marché des potages instantanés, le marché des pâtes, le marché du riz (avec ses différents segments : riz long naturel, riz long étuvé, riz rond naturel, riz en sachet cuisson, riz complet, riz parfumés...)

**Marketing** (nom masculin) **ou mercatique** (nom féminin)

Etude, conception et réalisation de produits destinés à satisfaire - ou à provoquer - les besoins de la clientèle.

**Marée** (nom féminin)

Le rayon Marée, comme son nom peut le laisser supposer, présente le poisson frais, celui qui arrive avec la marée. Les poissons fumés ou salés se trouvent au rayon "saurisserie".

**Media** (nom masculin)

Structures permettant de réaliser des actions publicitaires de très grande portée : télévision, radio et presse sont des media ; ils servent d'intermédiaires pour faire "passer" des messages.

**Mercatique** (nom féminin) **ou marketing** (nom masculin)

Voir ci-dessus à **Marketing**

**Merchandising ou marchandisage** (nom féminin)

Merchandising est le mot anglais équivalent le marchandisage

**Mise en avant**

Avancée des marchandises pour les faire dépasser de la gondole afin d'attirer le regard. Il s'agit d'une pratique destinée à promouvoir le produit.

**Mise en place**

Installation du rayon (pour les produits frais nécessitant une nouvelle implantation chaque matin) - ou encore, ensemble des opérations de réassort du rayon, et aussi, implantation des produits en respectant le plan fourni par le service merchandising.

**Motivation** (nom féminin)

La motivation, c'est le sentiment qui pousse à agir. Vous pouvez être motivé pour le stage. Dans la distribution, ce que l'on tente de provoquer chez le client, c'est la motivation d'achat.

**Mural** (nom masculin)

Un mural est une gondole adossée à un mur.

**Niche** (nom féminin)

Une niche est un emplacement bien visible, généralement situé au centre d'une gondole et à hauteur des yeux où le distributeur place le - ou les - produits qui lui offre la marge la plus confortable. La niche permettra aussi de faire connaître un nouveau produit ou encore de signaler une promotion.

**Offre** (nom féminin)

C'est le moyen de répondre à la demande de la clientèle en mettant sur le marché un produit correspondant à ses besoins ou, meix encore, en créant un besoin chez le client.



**Pack** (nom masculin)

Emballage groupé de plusieurs produits de même nature : pack de lait, de bière, de yaourts.

**Packaging** (nom masculin)

Emballage d'un produit destiné à la contenir, le préserver, le placer en rayon et assurer sa présentation et sa publicité.

**Palette** (nom féminin)

Socle de bois, parfois de matière plastique, servant au transport et à la mise en place de certains produits lourds et encombrants. Les dimensions des palettes (80 x 120) répondent à une norme.

**Palettiser** (verbe)

Conditionner la marchandise sous forme de palettes pour faciliter son transport et son stockage.

**Panel** (nom masculin)

Echantillon d'une population (par exemple une partie de la clientèle d'un point de vente), constitué par un organisme d'enquête, qui accepte périodiquement de donner son avis, d'exprimer son opinion sur des sujets qui lui sont proposés.

**Panier moyen**

Moyenne des achats réalisés par les clients d'un point de vente. Mode de calcul : CA réalisé par le magasin divisé par le nombre de clients. (ce calcul peut être réalisé sur une journée, une semaine, un mois ou même quelques heures).

**Part de Marché**

C'est le "poids" d'une marque ou d'un produit par rapport aux autres.

Exemple : UNISABI détient 60 % du marché de l'alimentation pour animaux.

Sa part de marché est donc de 60 %. La concurrence doit se partager les 40 % qui restent.

**Premier prix**

Voir **Gamme**

**Présentoir** (nom masculin)

Meuble métallique permettant de présenter des produits en vrac (ex. devants de caisse où l'on trouve bonbons et chewing-gum)

## **Prestataire**

Désigne celui - ou celle - qui prête ses services... mais qui les facture !  
Les transporteurs, les sociétés de travail intérimaire... sont des prestataires de services.

## **Produit d'appel**

Produit très connu, vendu à bas prix pour attirer la clientèle.

## **Promotion** (nom féminin)

Action commerciale (généralement prix réduits) destinée à attirer le consommateur.

## **Publicité** (nom féminin)

Ensemble des moyens de communication (affichage, TV, radio, presse, tracts...), utilisés pour faire connaître, faire désirer, donc faire vendre, un produit.

## **Rayon** (nom masculin)

Ensemble de gondoles qui regroupent des produits de même catégorie, destinés à satisfaire des besoins spécifiques (rayon apéritifs, crèmerie, sport...)

## **Réassort** (nom masculin)

Réapprovisionnement du magasin, remplissage des rayons.

## **Réceptionnaire**

Personnel affecté aux opérations de réception des marchandises (contrôle des livraisons, mise en place de la marchandise en réserve).

## **Référence** (nom féminin)

Article précis dans une gamme de produits de même nature.  
Exemple : un pot de confiture ANDROS - abricot - 500 g est une référence.  
le même pot - de 250 g cette fois - est une autre référence.

## **Réserve**

Lieu de stockage des marchandises non encore mises à la disposition des clients

## **Retour**

Dans certains cas, des marchandises peuvent être renvoyées au fournisseur qui remboursera le magasin.

## **Rolls** (nom masculin)

Matériel métallique roulant destiné au transport des marchandises depuis la réserve jusqu'au rayon.

## **Rotation** (nom féminin)

"Mouvement" des marchandises, cycle de renouvellement du stock.  
Le stock des produits en rayon peut s'écouler plusieurs fois par jour (ou en une journée) pour les produits de grande consommation, en une semaine - voire un mois - pour des produits moins courants.

## **Rupture** (nom féminin)

On est en rupture lorsqu'une marchandise n'est plus disponible, ni en magasin, ni en réserve. Cela peut résulter d'une mauvaise gestion du rayon, d'un retard de livraison, d'un problème de production, du succès imprévu d'un nouveau produit. Les ruptures provoquent un manque à gagner pour le fournisseur, pour le distributeur... et une insatisfaction du client.

## **Scanner ou scanneur** (nom masculin)

Appareil manuel (douchette ou crayon optique) ou intégré au tapis de la caisse (fenêtre) ou encore - c'est actuellement le modèle le plus courant, situé face à la caissière permettant de "lire" par balayage et d'interpréter le Code barre d'un produit. Le scanner remplace le clavier de la caissière ; celle-ci n'a (généralement) plus à utiliser son clavier pour taper le code des produits et leur prix. Le scanner réduit donc les erreurs de facturation au client et abrège le temps de passage aux caisses.  
Le procédé de "lecture" des codes barres est appelé **lecture optique**, le mode de lecture, **le scanning**.

## **Segment de Marché**

Ensemble de produits destinée à satisfaire une catégorie très précise de besoins.  
Les nettoyeurs ménagers liquides sont un segment du marché des nettoyeurs ménager

## **Segmentation** (nom féminin)

C'est la division d'un marché en sous-catégories.

## **Support publicitaire**

Moyens matériels utilisés pour faire de la publicité : le packaging est un support publicitaire comme l'affichage, les spots radiodiffusés ou télévisés.

## **Stock**

Marchandises présentées dans le magasin (surface de vente et réserve) destinées à être vendues

## **Tirage**

Voir chiffrage

## **Ultra frais**

Produits de durée de conservation courte (yaourts, crèmes dessert, crème fraîche...)

## **Ultra Haute Température (U.H.T.)**

Mode de conservation de certains produits (ex. laits stérilisés de longue conservation).

## **Univers**

Mode de répartition des rayons permettant au consommateur de trouver, dans une même zone, des produits correspondant au même type de besoins (ex. apéritifs et biscuits apéritif).

## **Zonage**

Partage d'une surface de vente (ou de réserve) en secteurs numérotés.