



Monocanal, Multicanal & Omnicanal

Définition **Monocanal**

L'entreprise utilise **un seul canal** pour communiquer ou vendre avec ses clients.

Exemple : L'entreprise vend uniquement par son **site internet**.

Définition **Multicanal**

L'entreprise utilise **plusieurs canaux**, mais ceux-ci peuvent fonctionner **indépendamment les uns des autres**.

Exemple : L'entreprise utilise son **site internet + Instagram + e-mail + téléphone**.

Définition d'**Omnicanal**

L'entreprise utilise **plusieurs canaux qui sont connectés et complémentaires**, afin de proposer un parcours client fluide.

Exemple : Un client découvre l'entreprise sur **Instagram**, consulte le **site**, reçoit un **e-mail**, puis échange avec un **commercial**.