

GLOSSARIO DI MARKETING

121 (ONE TO ONE, 1TO1, ONE2ONE)	Principio di marketing secondo il quale ogni cliente va considerato in modo unico e speciale, e si concretizza nella personalizzazione sul singolo cliente (tramite un rapporto uno-a-uno con il venditore) dell'offerta aziendale (prodotto, prezzo, assistenza post-vendita, ecc.).
ACCETTAZIONE	Indicatore che misura l'accoglimento di un annuncio pubblicitario da parte del pubblico.
ACCOUNT	Figura professionale che svolge il delicato incarico di "cerniera" tra l'agenzia e il cliente. Esperto di comunicazione, gestisce il budget e cura lo sviluppo delle fasi all'interno del rapporto professionale, dal primo momento di contatto detto "new business" al controllo finale della produzione dei servizi o della consulenza.
ACCOUNT CONFLICT	Conflitto di interessi che si crea quando un'agenzia gestisce i budget di due aziende concorrenti.
ACCOUNT DIRECTOR	Figura professionale che in un'agenzia ha la responsabilità del servizio clienti.
ACCOUNT EXECUTIVE	Funzionario di un'agenzia di pubblicità che ha il compito di curare i rapporti con il cliente, di interpretarne le esigenze e di trasmetterle correttamente all'interno dell'agenzia affinché, il reparto creativo produca messaggi conformi agli obiettivi di comunicazione voluti.
ACORN	Classificazione di aree residenziali in base alle tipologie di abitanti; è molto utilizzata nelle ricerche sui consumatori.
ACQUISTO D'IMPULSO	Acquisto non programmato da parte del consumatore effettuato in seguito alla percezione di uno stimolo.
ACTION DEVICES	Insieme di tecniche di mailing o di telemarketing, volte all'ottenimento di una risposta da parte del target di riferimento.
ADDRESS LIST	Elenco di indirizzi utilizzato per le attività di direct marketing.
ADS	Acronimo di Accertamento Diffusione Stampa, istituto di certificazione che fornisce le statistiche sulla diffusione della carta stampata.
ADVERTISEMENT	Annuncio pubblicitario.
ADVERTISER	Persona o impresa che investe in pubblicità.

ADVERTISING	Sinonimo di "pubblicità". Altri termini utilizzati sono réclame e propaganda.
ADVERTISING MANAGER	Manager che in azienda gestisce la pubblicità e tiene i rapporti con l'agenzia pubblicitaria.
ADVERTISING MEDIA	Mezzi di comunicazione classici della pubblicità (stampa, televisione, radio, affissioni, cinema).
AFFISSIONE	Mezzo pubblicitario esterno, come ad esempio manifesti, poster e cartelli in spazi esterni a loro riservati.
AFTER SALES SERVICE	Servizio di assistenza post vendita.
AGENZIA DI PUBBLICITÀ	<p>Agenzia che provvede a pubblicizzare prodotti o servizi per conto dei clienti. Essa fornisce di massima i seguenti servizi fondamentali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ideazione, progettazione e realizzazione dei messaggi; pianificazione dei mezzi; prenotazione di spazi e successivo controllo; attività di consulenza e altri servizi legati alla comunicazione e all'immagine del cliente e dei suoi prodotti. <p>La retribuzione può avvenire in due forme: come prezzo fisso prestabilito, per i lavori che non prevedono l'uso di mezzi di comunicazione di massa (per esempio cataloghi e depliant), e a commissione per quanto riguarda l'attività di direct marketing.</p>
AIDA	Acronimo di Attenzione, Interesse, Desiderio, Azione, che rispecchiano i requisiti di una buona campagna pubblicitaria.
ANALISI	Rappresenta la prima azione da compiere per mettere in atto una strategia di marketing. Sono utili le statistiche, le analisi di segmentazione, le indagini di mercato. Molto spesso risulta possibile solo avvalersi del materiale a disposizione all'interno della azienda, delle intuizioni del dirigente, di osservazioni dirette basate sulla esperienza di vendita.
ANNUAL REPORT	Bilancio annuale di un'azienda, con le relazioni degli amministratori. È destinato agli azionisti, ma anche a tutti gli interlocutori finanziari. Per questo motivo diventa uno strumento di comunicazione molto importante: deve ampliare il credito, dimostrare la solidità delle scelte aziendali e

	consolidare l'immagine istituzionale.
AREA NIELSEN	Area individuata a scopo di ricerca da parte dell'istituto Nielsen. L'Italia risulta così composta da 4 aree: 1 Nord Ovest 2 Nord Est 3 Centro 4 Sud e isole. La popolazione di ciascuna area presenta caratteristiche omogenee alla stessa, ma che sono differenti dalle altre.
ART	Chi nel settore creativo di un'agenzia studia la creazione della parte visiva di un annuncio.
ART BUYER	Nella agenzia di pubblicità è la persona che ha l'incarico di reperire materiali o cercare luoghi adatti ad effettuare servizi fotografici, secondo certe linee stilistiche ben precise, dettate dalla coerenza alla costruzione della immagine.
ART DIRECTOR	Figura professionale che, nell'agenzia di pubblicità, spesso lavora in coppia creativa con il copy-writer, traducendo i bisogni del committente in concetti visivi.
AUDIENCE	Insieme delle persone che vengono raggiunte da un messaggio pubblicitario attraverso un mezzo di comunicazione di massa, in un determinato momento. Può rappresentare inoltre il numero di soggetti raggiunti da un'azione di marketing diretto.
AUDIPRESS	Rilevazione annuale relativa a quantità e tipo di esposizione dei mezzi stampa al pubblico.
AUDIRADIO	Rilevazione annuale relativa a quantità e tipo di esposizione dei mezzi radiofonici al pubblico.
AUDIT	Verifica/revisione di una attività.
AUDITEL	Rilevazione annuale relativa a quantità e tipo di esposizione dei mezzi radiofonici al pubblico.
BACK END	Insieme di azioni volte al perfezionamento delle opportunità scaturite da una campagna promozionale.
BANCA IMMAGINI	Ampia scelta di foto, protette da diritti d'uso, a disposizione nei cataloghi di vari archivi.
BANNER	Striscia pubblicitaria posta su un sito Web, generalmente posizionata in testa alle pagine e di formato stretto e lungo. La dimensione più classica è di 468x60 pixel, ma ne esistono anche di formati diversi. Il banner riporta, in genere, nome, logo o

	immagine dell'azienda inserzionista o di un suo prodotto: cliccando sul banner l'utente arriva sul sito pubblicizzato. Obiettivo del banner è di generare visite (<i>click through</i>), ma può anche risultare utile in termini di "brand awareness" sul marchio.
BELOW THE LINE	Forme di comunicazione diverse della pubblicità. Le principali sono: direct marketing, promozioni, sponsorizzazioni e pubbliche relazioni.
BENCHMARK	Indicatore, misura, parametro di riferimento in base al quale un'azienda valuta le proprie prestazioni relativamente a prodotti, servizi, processi aziendali.

BENCHMARKING	Processo di ricerca, apprendimento e realizzazione delle migliori prassi aziendali basato sul confronto con l'esperienza diretta di altre organizzazioni.
BENEFIT	Vantaggio, beneficio. L'espressione indica sia i vantaggi da proporre al consumatore, sia quelli ottenuti o ottenibili da un'azienda attraverso un'azione di marketing.
BILLBOARD	Breve spot che precede e segue un programma TV offerto da uno sponsor.
BLIND TEST	Test in cui diversi prodotti vengono presentati in forma anonima, cioè senza marca, ad un gruppo di potenziali consumatori che sono chiamati a esprimere le loro preferenze. Serve a valutare la capacità del consumatore di distinguere le caratteristiche proprie del prodotto senza essere influenzato dalla notorietà della marca.
BODY COPY	Parte scritta di un annuncio pubblicitario, in cui sono descritte le caratteristiche dell'azienda e/o del prodotto presentato.
BOUNCE BACK	Promozione inviata a un acquirente assieme alla spedizione del materiale relativo a un ordine già effettuato.
BOUNCED MESSAGE	Messaggio e-mail non andato a buon fine.
BOZZA	Prova di stampa dei testi.
BOZZETTO	Schizzo di un annuncio pubblicitario, sul quale compaiono, oltre alle figure, gli ingombri del testo e, in genere, l'headline. Viene chiamato anche "rough".
BRAIN STORMING	Metodo decisionale consistente in sessioni intensive di dibattito volte a stimolare proposte e a identificare la soluzione

	<p>migliore. Le regole generali di una seduta di brain storming sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> esclusione di ogni giudizio critico; accettazione di ogni forma di proposta; produzione di un gran numero di idee; sintesi delle idee espresse.
BRAND	<p>Nomi o segni distintivi attraverso i quali un'impresa contraddistingue il proprio prodotto da altri dello stesso genere. Letteralmente l'espressione significa "marca" o "marchio di fabbrica".</p>
BRAND AWARENESS	<p>Capacità dei consumatori di riconoscere un marchio e di associarlo correttamente a un prodotto, a una linea di prodotti o a un'impresa. Può essere rilevato e misurato attraverso analisi di mercato, come ad esempio le indagini a campione e i focus group. Su Internet, lo sviluppo di Brand awareness avviene in genere mediante estese campagne banner o sponsorizzazioni che ripetono il logo dell'azienda o di un suo prodotto, sviluppando di conseguenza il ricordo da parte del visitatore.</p>
BRAND IMAGE	<p>Immagine di marca.</p>
BRAND POSITIONING	<p>Posizione e ruolo di una marca in relazione ai bisogni che intende soddisfare.</p>
BRAND STRATEGY	<p>Tutto ciò che concerne gli aspetti della marca, dalla distribuzione al packaging, e che costituisce parte del piano di marketing.</p>
BRANDING	<p>Processo effettuato dalle imprese allo scopo di differenziare il proprio prodotto da altri analoghi o dello stesso genere, utilizzando nomi o simboli distintivi. Questo processo comprende aspetti formali ma anche sostanziali.</p>
BREAK EVEN POINT	<p>Livello di vendite al quale i ricavi pareggiano esattamente i costi.</p>
BRIEF	<p>Documento che riassume gli obiettivi di una campagna pubblicitaria o di una ricerca di marketing, le caratteristiche del mercato potenziale ed eventualmente altre informazioni ritenute necessarie per definire in termini più precisi un'iniziativa.</p>
BRIEFING	<p>Incontro volto alla definizione degli aspetti operativi e degli obiettivi di una determinata iniziativa. Durante il brief vengono in genere esposti e discussi i punti fondamentali del documento di "brief".</p>

BROCHURE	Depliant informativo/pubblicitario, che illustra le caratteristiche di un'azienda o di un determinato prodotto/servizio.
BUDGET	Ammontare di denaro, destinato al raggiungimento di un obiettivo (la realizzazione di una campagna pubblicitaria, l'organizzazione di un convegno).
BUDGET FLESSIBILE	Tecnica di previsione che contempla due o più piani alternativi in relazione all'andamento di variabili difficilmente quantificabili a priori.
BUSINESS TO BUSINESS	Attività aziendale (in genere di comunicazione) rivolta a un'altra impresa e non al consumatore finale.
CAMPAGNA DI VENDITA	Specifica azione di vendita condotta secondo un programma che sviluppa uno sforzo più intenso su un prodotto, su una zona del mercato o su un segmento di clientela.
CAMPIONE STATISTICO	Data una specifica popolazione, rappresenta una sua parte rappresentativa del tutto. Tre sono i tipi di campione più utilizzati: casuale, stratificato e per quote.
CANALE DI DISTRIBUZIONE	Sequenza di intermediari commerciali (persone o organizzazioni) che provvedono al passaggio dei beni dal produttore al consumatore.
CANNIBALIZZAZIONE	Situazione che si viene a creare quando un nuovo prodotto ruba quote di mercato a un altro o altri prodotti che fanno parte della linea di produzione della stessa azienda.
CASE HISTORY	Caso esemplare, usato per formazione e dimostrazione, da cui si può trarre insegnamento.
CHECK LIST	Liste di controllo. Si tratta di minuziosi elenchi di cose da fare, da avere, da commissionare, da controllare ecc. Esiste anche la check list relativa al budget, spesso suddiviso in voci riferite ad ogni singola iniziativa che a sua volta è suddivisa in sottovoci. Altro tipo di check list riguarda i media (rapporti redazionali, acquisto di spazio/tempo).
CICLO DI VITA DEL PRODOTTO	Modello utilizzato nel marketing che descrive, basandosi sull'andamento delle vendite nel tempo, il passaggio di un prodotto attraverso quattro stadi successivi: introduzione, sviluppo, maturità, declino, corrispondenti ad altrettante tipiche situazioni della domanda.

CLAIM	Promessa principale fatta al consumatore in campagna di comunicazione.
CLEANING	"Pulizia"/aggiornamento di un database, volto a migliorarne la qualità.
CLUSTER	Insieme di soggetti con caratteristiche omogenee, raggruppati in base a determinati parametri predefiniti.
COMMUNITY BUILDING	Questa espressione inglese, ormai invalsa nell'uso, esprime la capacità di aggregare una comunità di utenti attorno ad un sito Internet, ovvero indica le attività volte a "costruire" comunità on-line all'interno delle quali esista una rete intrecciata di rapporti e uno scambio continuo di valori condivisi. Obiettivo delle attività di community building è stabilire relazioni fra i membri che durino nel tempo, creino storie comuni e determinino un senso di appartenenza sociale alla comunità e al sito che la ospita.
COMPETENZE DISTINTIVE	Capacità specifiche di una determinata organizzazione, che le consentono di differenziare la propria offerta rispetto a quella della concorrenza e di dar luogo alla creazione di valore.
COMPETITOR (PLAYER)	Chi compete con altri. L'espressione indica le aziende che si fanno concorrenza in uno stesso mercato.
COMPILED LIST	Lista di nominativi con caratteristiche psicografiche/demografiche simili, derivata tipicamente dagli elenchi del telefono, dall'anagrafe e da altre fonti analoghe.
COMUNICAZIONE AZIENDALE	Nel marketing è l'insieme di tutti gli strumenti con cui l'azienda si presenta nel mercato; per esempio pubblicità, promozione, pubbliche relazioni, packaging, sponsorizzazioni e direct marketing.
CONSUMER LIST	Lista di nominativi con abitudini d'acquisto simili.
CONTROLLO DI MARKETING	Processo tendente a verificare, attraverso il confronto fra dati consuntivi parziali e dati di budget, che le risorse impiegate e la loro combinazione consentano di raggiungere gli obiettivi di mercato pianificati.
CO-OP	Tecnica promozionale che prevede l'invio contemporaneo di più offerte con lo stesso strumento di spedizione.
COPPIA CREATIVA	Insieme di figure professionali composto da art director/copywriter (visual/testi), sotto la guida del Direttore Creativo, che interpreta l'informazione del Reparto Contatto e la trasforma in concetti, idee visive e verbali.

COPY	Parte di testo di un messaggio pubblicitario.
COPYWRITER	chi nell'agenzia ha il compito di ideare i testi pubblicitari. Svolge la sua attività creativa in stretto collegamento con l'art director.
CORE CUSTOMERS	I clienti più importanti di un'azienda, che si distinguono dagli altri per il loro valore a lungo termine per l'impresa stessa.
CORPORATE IMAGE/CORPORATE IDENTITY	Per corporate identity si intende la riconoscibilità e/o la grafica dell'impresa in tutte le sue attività e manifestazioni. Corporate image è il posizionamento dell'azienda in termini di immagine, rapporti con i media, opinion leader e quelli che influenzano convegni, congressi, sponsorizzazioni ecc..
COSTI DI MARKETING	Costi sostenuti dall'impresa nell'ambito della propria azione di marketing. Il costo complessivo di marketing è dato dagli oneri relativi nelle seguenti attività generali: creazione e sviluppo della domanda; acquisizione degli ordini; direzione e controllo delle attività di vendita; magazzinaggio e conservazione dei prodotti finiti; distribuzione fisica dei prodotti finiti; finanziamento della clientela e recupero crediti.
COUPON	Tagliando o cedola di un annuncio promozionale che il consumatore interessato può compilare per ricevere informazioni, per fare un ordine o per chiedere in prova il prodotto. Lo stesso termine designa anche il buono sconto che dà diritto a un omaggio o a una riduzione di prezzo su un prodotto.
CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)	Il Crm, gestione delle relazioni con il cliente, ricopre l'insieme delle funzioni dell'impresa che mirano a conquistare e a conservare la propria clientela. Questo termine, che si è sostituito a quello del front office, raggruppa la gestione delle operazioni di marketing, aiuto alla vendita, servizio clienti, call center ed help desk. L'insieme delle tecnologie informatiche Crm è quello utilizzato per sviluppare, seguire e consolidare i rapporti con clienti nuovi e fidelizzati. Gli stessi strumenti possono servire per gestire le relazioni nel mondo reale o negli affari su Internet.
CUSTOMER CARE	Letteralmente, "cura del cliente". Nel

	linguaggio del marketing, la tecnica (che può assurgere fino al ruolo di orientamento strategico) che consente di implementare il CRM per raggiungere la Customer Satisfaction.
CUSTOMER SATISFACTION	Soddisfazione del cliente. Rappresenta l'obiettivo principale dell'azienda orientata al marketing, i cui sforzi tendono allo sviluppo di una relazione di qualità con la clientela e alla sua conseguente fidelizzazione.
DATABASE	Sistema di dati che contiene le informazioni relative ad aziende e/o individui che costituiscono la base dell'attività di marketing e comunicazione.
DATI INTERNI (SISTEMA INFORMATIVO DI MARKETING)	Informazioni disponibili all'interno dell'azienda stessa (confronto tra le vendite del periodo con gli anni precedenti, analisi della concentrazione del fatturato sui maggiori clienti, penetrazione del mercato sul territorio, ecc.).
DATI PRIMARI (SISTEMA INFORMATIVO DI MARKETING)	Informazioni derivanti direttamente dal consumatore raccolte attraverso indagini di mercato.
DATI SECONDARI (SISTEMA INFORMATIVO DI MARKETING)	Informazioni reperibili da fonti esterne, sia pubbliche (Uffici di Statistica, Osservatori specifici) che private (aziende specializzate nel produrre rapporti di ricerca, quotidiani, riviste specializzate, associazioni di categoria).
DIFFERENZIALE SEMANTICO	Tecnica di ricerca qualitativa. Consiste in due definizioni antitetiche di un aggettivo poste agli estremi di una scala a 5 valori (es. eccitante 1-2-3-4-5 rilassante).
DIFFERENZIAZIONE	Definizione di un insieme di differenze significative in grado di rendere distinguibile per l'acquirente l'offerta dell'impresa rispetto a quelle dei concorrenti
DIRECT LINE	Numero di telefono dedicato al rilascio di informazioni e/o all'evasione di ordini relativi a un determinato servizio o prodotto.
DIRECT MAIL	Invio di materiale informativo, promozionale e pubblicitario o di una proposta di vendita fatta dall'azienda, per posta al recapito del cliente potenziale. Da non confondere con il direct marketing, di cui il direct mail rappresenta solo una delle diverse leve.
DIRECT MARKETING	Tecnica di marketing attraverso la quale l'impresa comunica direttamente singoli utenti specifici (cliente o potenziali clienti finali). Si rivolge a un pubblico mirato per ottenere risposte misurabili, attraverso

	strumenti interattivi. I mezzi più usati sono: gli annunci stampa con coupon, gli invii postali (direct mail, i comunicati radio/televisione, il telefono, il telemarketing)
DIRECT RESPONSE	Sinonimo di direct marketing.
DISPLAY	Contenitore, spesso recante un testo pubblicitario, usato per l'esposizione della merce nelle vetrine o all'interno dei negozi al dettaglio. In genere i contenitori derivano dalla scomposizione in elementi singoli della confezione utilizzata per il trasporto della merce dal fornitore al dettagliante. Il termine si riferisce anche a una particolare disposizione della merce su un banco di esposizione.
DISTRIBUZIONE	Elemento del marketing mix che consiste in attività svolte per rendere il prodotto/servizio finito a disposizione del consumatore.
DOMANDA	Quantità di prodotti/servizi che i consumatori vogliono acquistare e sono in grado di poter acquistare ad un dato prezzo e in un dato periodo.
DOMANDE APERTE	Domande utilizzate nella ricerca descrittiva che prevedono risposte libere, quali ad esempio suggerimenti e opinioni.
DOMANDE DICOTOME	Domande utilizzate nella ricerca descrittiva che consentono solo le risposte si/no.
DRY TEST	Test tipico del direct marketing, consistente in una proposta di vendita formulata al cliente potenziale prima del lancio di un prodotto. Il test consente di scegliere il messaggio più efficace e di ottimizzare le dimensioni della campagna di mailing prima di correre i rischi insiti nella produzione del prodotto.
EDI (ELECTRONIC DATA INTERCHANGE)	Sistema di e-mail che permette a due imprese di scambiarsi i dati relativi ad ordini e fatturazioni.

ELASTICITÀ (RISPETTO AL PREZZO)	L'elasticità è un indicatore che ci permette di conoscere l'entità della variazione della domanda in corrispondenza a un dato cambiamento di prezzo. Se, in corrispondenza a un cambiamento di prezzo, la domanda resta quasi immutata, questa si dice non-elastica o rigida. Se la domanda cambia notevolmente, si definisce elastica.
FEEDBACK	Verifica e controllo dei risultati.
FIDELIZZAZIONE	Insieme di tecniche e di attività di marketing

	che mirano ad agevolare l'instaurazione di un rapporto duraturo nel tempo con il consumatore. Il termine è una italianizzazione dell'inglese "fidelisation".
FOCUS GROUP	Colloquio di gruppo avente lo scopo di approfondire un argomento in modo informale e poco strutturato.
FOLDER	Opuscolo pieghevole promozionale.
FRANCHISING	Formula distributiva in cui il titolare di un marchio, detto franchisor, cede il proprio marchio, i prodotti e più in generale il proprio know how commerciale ad un intermediario commerciale, detto franchisee. Di norma quest'ultimo non può inserire nel proprio assortimento prodotti di altre ditte, se non dietro autorizzazione scritta del franchisor.
FRONT END	Insieme di azioni volte a suscitare l'interesse di un determinato target e a generare delle risposte.
FULFILMENT	Attività relativa all'evasione di richieste e ordini scaturiti da un'iniziativa.
GADGET	Oggetto facente parte della categoria degli omaggi di un'azienda (penne, agende, post it, ombrelli, calendari ecc.) che deve avere i riferimenti principali all'azienda (marchio, colori).
GATEKEEPER	Si tratta degli intermediari che nel processo di creazione artistica compiono un processo di selezione dell'attività creativa, sostenendo e promuovendo un determinato artista/forma artistica. Es. le gallerie d'arte sono dei gatekeeper per gli artisti visivi.
GIORNALI MURALI	Utilizzati all'interno di un'impresa o di un ente, servono per trasmettere notizie brevi.
HEADLINE	In un annuncio pubblicitario è la parte del testo che apre il messaggio e che viene messa in risalto, usando tra l'altro caratteri di stampa più grandi (e di solito in maiuscolo) per attirare l'attenzione. Solitamente sintetizza il tema della comunicazione o della campagna. Questo termine viene ora utilizzato al posto di slogan, parola non amata dai pubblicitari.
HELP DESK	L'help desk è il servizio di assistenza tecnica che si rivolge sia agli utilizzatori interni delle infrastrutture informatiche dell'impresa (help desk interno) che ad una clientela esterna all'impresa, che in tal caso funge da prestataria di servizio. E' uno dei campi di applicazione dei call center. L'help desk gestisce le domande o gli incidenti con dei

	livelli di trattamento che dipendono dall'esperienza richiesta per rispondervi processo un cascata). E' una delle funzioni possibili di uno strumento di CRM.
IMMAGINE	Sintesi delle opinioni che il pubblico ha di un'impresa e lo dei suoi prodotti, derivante da un processo di sedimentazione delle relazioni fra pubblico e impresa. Molti sono i fattori che intervengono nell'affermare l'immagine: la qualità dei prodotti/servizi, la pubblicità, la tipologia distributiva, il giudizio espresso dagli opinion leader, l'informazione dei mass-media e altri ancora. L'immagine ha significativi effetti sul comportamento del consumatore ed è caratterizzata da una certa inerzia al cambiamento per cui, se un'impresa riesce ad ottenere una buona immagine, ha acquisito un patrimonio di credibilità duraturo nel tempo. Con il termine corporate image ci si riferisce all'impresa o al gruppo industriale, con brand image si identifica invece l'immagine della marca.
IMPRESSION	L'impression rappresenta il numero di volte che una pagina web o un banner viene scaricata sul computer dell'utente. Questo indicatore viene utilizzato come parametro base per la pianificazione di una campagna banner.
INBOUND	Insieme delle telefonate ricevute da un call center.
INDAGINE	Esplorazione di un insieme di persone, che avviene mediante tecniche statistiche di tipo campionario. Se oggetto dell'esplorazione è un mercato, si parla di ricerca di mercato; se viceversa si esplora l'opinione su fonti di rilevanza politica o morale, si ha la ricerca di opinione pubblica o sondaggio d'opinione.
INDAGINI DEMOSCOPICHE	Ricerche statistiche volte ad accertare opinioni, atteggiamenti e caratteristiche di una determinata popolazione.
INDAGINI MOTIVAZIONALI	Indagini qualitative realizzate applicando metodologie proprie della psicologia e della sociologia, volte a mettere in luce le motivazioni consce e inconscie dei consumatori.
INDAGINI QUALITATIVE	Indagini volte a studiare il comportamento individuale del consumatore, cercando di scoprire quali forze lo spingono a sviluppare un determinato atteggiamento verso l'azienda, il prodotto, la comunicazione

	pubblicitaria e così via.
INDAGINI QUANTITATIVE	Indagini volte a fornire la dimensione di un fenomeno. A differenza delle indagini qualitative che cercano di spiegare il perché di determinati comportamenti, le quantitative indicano quante persone adottano un certo comportamento.
INDICATORI	Prove, fatti e dati usati per rappresentare il lavoro di un'organizzazione e i suoi progressi rispetto a specifici obiettivi. Le principali categorie di misura riguardano: indicators di prodotto, che misurano quali prodotti e servizi sono venduti o erogati; indicators di efficienza, che misurano i costi di struttura dei servizi/attività; indicators di prestazione, che misurano gli effetti e i risultati delle specifiche attività; indicators di soddisfazione, che misurano se i servizi soddisfano i bisogni e le aspettative.
INQUIRY	Richiesta di materiale informativo relativo all'offerta di un determinato prodotto.
INTERVISTE AD INTERLOCUTORI PRIVILEGIATI	Metodologia di ricerca di mercato che consente di ottenere interviste individuali ad "informatori-chiave", cioè persone ritenute osservatori speciali del fenomeno oggetto dell'analisi.
LAYOUT	In una campagna pubblicitaria, indica la disposizione appropriata degli elementi che compongono un annuncio pubblicitario: figure, headline, body copy. Consente di visualizzare il messaggio prima di passare all'esecutivo. Indica anche la disposizione degli scaffali in un punto vendita.
LEAD	Interesse dimostrato da un cliente in seguito ad un'iniziativa promozionale, che si può poi concretizzare nell'avvio di una trattativa commerciale.
LEVE DI MARKETING	Rappresentano le quattro variabili fondamentali sulle quali si deve decidere per impostare la strategia di mercato relativa ad un prodotto/servizio. Esse sono: prodotto, prezzo, comunicazione, distribuzione.
LIST MANAGER	Responsabile della gestione di una lista in ogni sua parte e variabile, anche per conto di terzi.
LOBBY	Attività svolta da organizzazioni che hanno lo scopo di portare a conoscenza dei centri legiferanti un loro interesse particolare, al fine di influenzarne le decisioni.

LOCALIZZAZIONE	Osservazione e studio dell'esperienza reale degli utenti nel loro vivere quotidiano e nella loro interazione con i prodotti, al fine di registrare e interpretare necessità reali e/o potenziali e definire sulla base di queste il progetto di design.
LOYALTY	Termine inglese generico che indica la fedeltà dei propri clienti. Da questo termine derivano "brand loyalty" (ovvero la fedeltà alla marca) o store loyalty (fedeltà ai punti vendita).
MAILING	Invio per corrispondenza al recapito del cliente potenziale di una proposta di vendita o di materiale promozionale. Gli elementi di un mailing sono: la busta, il depliant illustrativo, la lettera che descrive il prodotto e invita il lettore a fare l'ordine e, infine, la cartolina d'ordine.
MAILING LIST	Elenco di nominativi di persone fisiche o società cui recapitare per posta materiale promozionale o una proposta di vendita.
MAILING SHOT	In una campagna di vendite per corrispondenza, indica la singola azione di invii.
MAPPA COGNITIVA	Tecnica di ricerca qualitativa, consistente nella creazione di una mappa costruita sulla base di una parola stimolo, alla quale un gruppo di persone associa liberamente altre parole/concetti. I legami semantici che via via si costruiscono acquistano una loro riconoscibilità e fungono da base per ulteriori approfondimenti.
MARCA (BRAND)	Nome, disegno, segno grafico che identifica un prodotto o una linea di prodotti o un'impresa. Per il marketing la marca è un mezzo di differenziazione del prodotto avente lo scopo di simboleggiare in modo sintetico e continuativo l'immagine del prodotto presso il consumatore e i clienti.
MARCHIO	Parte della marca riconoscibile ma non pronunciabile, come ad esempio un simbolo, un disegno, un colore o un tipo di iscrizione caratteristici.
MARKET	Mercato o insieme delle persone e degli operatori economici interessati a un prodotto o servizio o risorsa, e che dispongono di un reddito sufficiente per acquistarlo.
MARKET ORIENTED	Locuzione che si riferisce ad un'azienda che, nella sua strategia, dà la priorità alle esigenze del mercato, e cioè opera in funzione delle caratteristiche dei

	consumatori e dei vincoli che devono essere superati per soddisfarli.
MARKETING	Attività dell'impresa volta a ottimizzare tutti i fattori che permettono di migliorare la commercializzazione di merci o servizi offerti, mediante la creazione, l'individuazione e lo stimolo dei bisogni dei consumatori, associata alla proposta di prodotti o servizi idonei per il soddisfacimento dei bisogni stessi. Riguarda tutte le decisioni relative al prodotto: caratteristiche, prezzo, pubblicità, promozione, canali di distribuzione, rete di vendita.
MARKETING CULTURALE	Insieme di attività volte a identificare e raggiungere un pubblico appropriato per la creazione artistica, senza condizionarla, cercando da un lato di soddisfare i bisogni e i desideri di tale pubblico nel modo più efficiente ed efficace possibile, dall'altro di ottenere il miglior risultato economico-finanziario possibile (Argano).
MARKETING DEI SERVIZI	Attività di marketing condotta dalle imprese del settore terziario. Il marketing dei servizi si riferisce a un settore produttivo che ha raggiunto primaria importanza nelle economie avanzate e che è caratterizzato da peculiarità specifiche che ne giustificano una trattazione autonoma.
MARKETING DIFFERENZIATO	Strategia di marketing condotta attraverso la segmentazione del mercato, mettendo a punto un marketing mix differente per ciascun segmento individuato.
MARKETING INDIFFERENZIATO	Strategia basata nel presupposto che il mercato cui l'azienda si rivolge sia omogeneo e quindi non segmentato. Ha come obiettivo la realizzazione di un prodotto di media qualità e prezzo, acquistabile dalla maggioranza dei consumatori.
MARKETING MIX	Combinazione dei fattori di marketing dell'impresa, che riguarda tipicamente le decisioni relative al prodotto, al prezzo, alla pubblicità, alla promozione, ai canali di distribuzione e alla rete di vendita. L'ottimizzazione del marketing mix è il miglior uso combinato nella gestione e nella destinazione delle risorse tra i fattori descritti.
MARKETING VIRALE	Insieme di azioni on-line che favoriscono la circolazione spontanea e a catena di

	messaggi informativi su di un'organizzazione o un prodotto.
MARK-UP	Margine che viene sommato ai costi di produzione per determinare un prezzo di vendita che consenta la realizzazione di un profitto. Viene espresso come percentuale sul costo.
MEDIA	Mezzi di comunicazione pubblicitaria: televisione, radio, stampa, cinema e affissioni. Il reparto media di un'agenzia pubblicitaria si occupa della pianificazione, della prenotazione e del controllo degli spazi per i messaggi nei vari mezzi. Nelle agenzie maggiori si distingue il media planner come responsabile della pianificazione dal media buyer, cioè colui che tiene i contatti con i concessionari di pubblicità ed eventualmente con le case editrici.
MENABÒ	Modello dell'impaginazione di una pubblicazione stampata. In un fascicolo esattamente dello stesso formato e dello stesso numero di pagine del prodotto finito nel quale sono segnate, pagina per pagina, tutte le indicazioni per l'impaginazione con i relativi ingombri dei testi e delle illustrazioni.
MERCATO	Insieme di consumatori e di altri operatori economici interessati a un prodotto, o servizio o risorsa, e che hanno un reddito adeguato all'acquisto dello stesso.
MERCATO DI NICCHIA	Segmento di mercato con ambiti e confini specifici: in termini quantitativi - qualora i bisogni soddisfatti siano propri di un numero ristretto di clienti - o in termini di specializzazione del prodotto o servizio, che risultano offerti da poche aziende.
MERCATO POTENZIALE	Insieme di soggetti che, per ragioni demografiche, economiche, culturali, possono essere considerati potenziali acquirenti di un determinato prodotto/gruppo di prodotti.
MERCHANDISER	Persona od organizzazione che predispone l'esposizione e la promozione dei prodotti.
MERCHANDISING	Complesso di attività che hanno lo scopo di promuovere le vendite una volta che la merce abbia raggiunto il punto di vendita stesso; per esempio confezione, esposizione, sconti, offerte speciali, distribuzione di materiale promozionale. Tale attività può essere svolta dal fornitore, dal venditore o da entrambi.
MISSIONE	Insieme degli obiettivi guida che

	costituiscono i valori di un'azienda, e dei comportamenti desiderati per raggiungere gli obiettivi da essa stabiliti.
NEWSGROUP	Gruppi di discussione che utilizzano come supporto una sorta di bacheca elettronica, dove ognuno può lasciare un messaggio su argomenti definiti e può intervenire replicando alle opinioni altrui, o aprendo un nuovo tema su quello stesso argomento.
NEWSLETTER	Pubblicazione, in genere di poche pagine, che riporta notizie scritte in modo sintetico. Ha per oggetto settori specifici e viene distribuita normalmente su abbonamento o allegata a giornali.
NICCHIA DI MERCATO	Piccolo segmento di mercato, inteso come gruppo di acquirenti che presentano caratteristiche comuni verso cui in genere le piccole e medie imprese concentrano i loro sforzi differenziando il più possibile il prodotto. Si tratta di segmenti di mercato non occupati né occupabili dalle grandi imprese, a causa di poca flessibilità o mancanza di convenienza economica.
OFFERTA	Complesso di prodotti/servizi che vengono messi in vendita su un mercato a un determinato prezzo.
OPERAZIONE A PREMI	Azione promozionale che prevede la consegna di premi a tutti coloro che compiono una certa azione; di solito comprare un prodotto o una certa quantità di prodotti. La legge non consente operazioni a premi per alcuni beni di prima necessità, medicinali e tabacco.
OSSERVAZIONE ETNOGRAFICA	Metodo qualitativo basato sull'osservazione dei comportamenti dell'utente, che consente di costruire narrazioni finalizzate a spiegare l'esperienza delle persone con le cose, ovvero con il sistema funzionale dei manufatti e con il sistema simbolico dei valori.
OUTBOUND	Insieme delle telefonate effettuate da un call center.
OUTSOURCING	Assegnazione della gestione di determinate attività o processi produttivi a imprese esterne, al fine di concentrare le proprie risorse su attività a maggior valore aggiunto e/o sul core business. Deriva dalla contrazione di outside resourcing, reperimento di risorse all'esterno.
PACKAGING	Insieme degli elementi e materiali usati per confezionare il prodotto (struttura, etichetta

	e imballaggio), al fine di renderlo più attraente, più riconoscibile, o per facilitarne il trasporto e l'utilizzazione.
PANEL	Gruppo di persone (famiglie, consumatori, esperti) che si prestano ad essere intervistate per una rilevazione di comportamenti, atteggiamenti, ecc.
PAY-OFF	Frase conclusiva di un annuncio pubblicitario. Si presta spesso a essere l'elemento di continuità di campagne pubblicitarie diverse.
PIANIFICAZIONE DI MARKETING	Processo formalizzato che si concretizza in piani atti al raggiungimento di determinati obiettivi di mercato. In particolare con pianificazione di marketing si intende quella parte della pianificazione aziendale che si riferisce direttamente al rapporto impresa/mercato.
PIANO DI MARKETING	Definizione del processo di attuazione dell'attività di marketing che comprende la definizione degli obiettivi (fatturato, quote di mercato, notorietà dell'azienda), delle strategie ovvero delle azioni necessarie per raggiungere gli obiettivi prefissati e degli strumenti idonei del marketing mix.
PIGGY-BACK	Offerta d'acquisto di un prodotto legato all'offerta principale relativa ad un altro prodotto.
POP	point of purchase = punto d'acquisto.
POSIZIONAMENTO	Modalità con cui l'azienda desidera che il cliente percepisca il proprio prodotto rispetto agli altri beni che soddisfano gli stessi bisogni, sia con riferimento alla propria offerta competitiva che riguardo ai prodotti o servizi offerti dalla concorrenza.
PROMOZIONE VENDITE	Insieme di attività che, utilizzando tecniche proprie, conferiscono un valore addizionale e provvisorio al prodotto o servizio per facilitarne la vendita e/o stimolarne l'acquisto.
PROSPECT TARGET	Espressione utilizzata come abbreviazione di prospective buyer. Indica un "non ancora cliente", ovvero chi potrebbe essere potenzialmente interessato al prodotto o al servizio venduto.
PROSUMING	Neologismo introdotto da Toffler nel 1980 che deriva dalla fusione dei termini producing e consuming e indica la stretta interazione tra chi produce e chi consuma. Nello specifico del contesto culturale indica il ruolo dello spettatore come parte attiva in

	un processo di erogazione e consumo di un determinato prodotto artistico (es. spettacolo dal vivo), come attore del processo di "creazione del valore"
PUBLIC AFFAIRE	Insieme delle attività di relazioni con le istituzioni. Il settore dei public affairs si occupa di rappresentare interessi e punti di vista di un'impresa o di un'organizzazione nei confronti di governi, ministeri, municipi, organismi pubblici ecc... Nel settore rientra anche il compito di gestire le relazioni con le associazioni industriali o altre organizzazioni che rappresentano settori specializzati del commercio, della produzione e dei servizi.
PUBLIC RELATION	Relazioni pubbliche, ovvero attività di comunicazione dell'impresa, attuata di solito con l'ausilio di professionisti specializzati, tendente, attraverso contatti con persone di una qualche influenza, a ottenere un ambiente positivamente predisposto all'impresa e ai suoi prodotti. Gli obiettivi più comuni delle PR sono l'ottenimento di articoli redazionali e di citazioni nei mass media, la partecipazione dell'impresa a iniziative importanti, gli incontri con opinion leader e con i rappresentanti delle istituzioni nonché, tutte le forme di cortesia tendenti a rendere l'impresa gradevole e corretta.
PULL	Nel marketing identifica una precisa strategia dell'azienda volta ad attirare sempre più consumatori sul punto di vendita. La pubblicità è la leva principale di tale strategia.
PUSH	Nel marketing identifica una precisa strategia dell'azienda volta a spingere il proprio prodotto attraverso i canali distributivi. La forza vendita è la leva principale utilizzata per attuare questo tipo di azione. È il contrario di una strategia cosiddetta di pull.
REDEMPTION	Risultato in termini assoluti o percentuali di un'operazione promozionale o di vendita. In termini percentuali è il rapporto tra il numero di risposte ottenute e il numero totale di contatti presi in considerazione per una determinata iniziativa di marketing. In un'azione di direct marketing è il rapporto fra il numero di risposte e il numero dei messaggi inviati.
RETE DI VENDITA	Struttura organizzativa aziendale formata dal personale preposto al contatto diretto

	<p>con la clientela attuale e potenziale. È particolarmente importante per le aziende che si basano su una politica push, ovvero per quelli di piccole e medie dimensioni. In genere la rete di vendita è formata da venditori che rispondono gerarchicamente a responsabili di area e questi a loro volta al direttore vendite. Tale struttura ha i compiti fondamentali di: ottenere gli ordini, cioè di concretizzare il sell in, fornire servizio e assistenza ai clienti e favorire quindi il sell out e raccogliere informazioni dal mercato e trasmetterle alla direzione aziendale. In alcuni casi, come ad esempio nella tentata vendita, i venditori hanno anche il compito di consegnare la merce al momento dell'ordine; ciò avviene per i beni ad acquisto ripetuto a basso ordine medio. I responsabili (chiamati ispettori o capi area) hanno ovviamente compiti di indirizzo, di controllo, di prospezione, di attuazione sul campo delle politiche aziendali. Mentre i responsabili a vario livello della rete di vendita sono quasi sempre dipendenti diretti dell'azienda non sempre ciò accade anche per il personale di vendita sul campo. Si distinguono infatti reti di vendita dirette, composte da venditori dipendenti e reti di vendita indirette formate da persone od organizzazioni autonome che agiscono sul mercato in favore dell'azienda.</p>
RICERCA DESCRITTIVA	<p>Metodologia di ricerca di mercato che consente di ottenere informazioni di tipo quantitativo attraverso diverse tecniche di raccolta (interviste dirette, interviste telefoniche, questionari).</p>
RICERCA ESPLORATIVA	<p>Metodologia di ricerca di mercato che consente di ottenere informazioni di tipo qualitativo attraverso tecniche flessibili e mirate a stimolare processi creativi.</p>
RICERCHE DI MARKETING	<p>Sistematica raccolta, registrazione e analisi dei dati concernenti il marketing dei beni e servizi. Con le ricerche di marketing l'impresa cerca di aumentare la conoscenza dell'ambiente esterno e della propria attività al fine di ridurre il rischio nelle proprie scelte e di ottimizzare le proprie risorse. Possono essere ricerche di marketing "interne" se hanno fini di ottimizzazione dell'uso degli strumenti del marketing mix e di controllo; sono ricerche "esterne" se possono essere</p>

	raggruppate in due grandi tipologie: qualitative e quantitative. Le indagini qualitative, studiano il comportamento individuale del consumatore cercando di scoprire quali forze agiscono a sviluppare un determinato atteggiamento verso il prodotto o verso una comunicazione pubblicitaria.
RICERCHE QUANTITATIVE	Tecniche di ricerca utilizzate principalmente per stimare il potenziale mercato, l'entità dei vari segmenti, le quote di mercato. Esse inoltre sono di notevole importanza in pubblicità per la stima dell'audience dei mezzi di comunicazione e per la sua segmentazione.
SEGMENTAZIONE DEL MERCATO	Processo di selezione che porta al frazionamento di un vasto mercato di consumatori in segmenti, ovvero -gruppi di persone che possiedono una percezione simile di un bisogno, delle sue caratteristiche e delle motivazioni che a questi si accompagnano, diversa da quella degli altri gruppi di consumatori, che li porta a sviluppare un comportamento omogeneo nella soluzione del problema rappresentato dal bisogno – (Vescovi, 1996).
SELL-IN	Logica finalizzata a studiare i metodi, le tecniche e gli strumenti di vendita per favorire l'ingresso del prodotto industriale nello scaffale del punto di vendita. Una volta che il venditore industriale è riuscito ad ottenere ciò, il problema di far uscire le merci dal punto di vendita è del tutto traslato sul distributore.
SELL-OUT	Insieme di attività indirizzate alla vendita dei prodotti dai dettaglianti ai clienti finali.
SFA (SALES FORCE AUTOMATION)	Soluzioni che supportano il mondo delle vendite (pre e post vendita), tramite software specifici (Sales automation software). Alcuni esempi sono il controllo dell'inventario (ovvero disponibilità di beni e prodotti nel magazzino), il controllo dei processi per le vendite (inserimento ordini e creazione schede clienti), l'ottimizzazione delle funzioni di Customer Care. Tutte le informazioni gestite potranno essere analizzate per conoscere trend e andamenti delle vendite.
SISTEMA INFORMATIVO DI MARKETING	Struttura di persone, procedure e attrezzature che si propone di riunire,

	selezionare, analizzare, valutare e distribuire in tempo utile informazioni pertinenti e valide, provenienti da fonti interne ed esterne all'impresa e destinate a fungere da base alle decisioni di marketing (Kotler 1990).
SPONSORIZZAZIONI	Strumento di comunicazione per mezzo della quale uno sponsor fornisca contrattualmente un finanziamento o un supporto di altro genere, al fine di associare positivamente la sua immagine, la sua identità, i suoi marchi, i suoi prodotti o servizi ad un evento, un'attività, un'organizzazione o una persona da lui sponsorizzata (Codice delle sponsorizzazioni – Camera di commercio internazionale).
STAKEHOLDER	Insieme dei soggetti che hanno un interesse nei confronti di un'organizzazione e che con il loro comportamento possono influenzarne l'attività.
TARGET	Obiettivo che si vuole raggiungere con una determinata azione o campagna. Può anche essere sinonimo di mercato-obiettivo, segmento, pubblico di riferimento.
TARGET MARKETING	Espressione utilizzata per indicare le azioni di selezione e segmentazione del mercato.
TRADE	Sinonimo di intermediario commerciale
UFFICIO STAMPA	Ufficio che si occupa di preparare tutti i materiali informativi, inviare i materiali informativi di base alla stampa, preparare e inviare comunicati stampa (in occasione di eventi), fare richieste ai media per la pubblicazione di interviste, acquisire nuovi clienti, informarsi sulle consociate estere, organizzare joint venture, creare ritratti dell'impresa, mandare informazioni su case histories particolarmente interessanti.

A cura di Andrea Erri