

GOOGLE MY BUSINESS

OPTIMISER SA FICHE

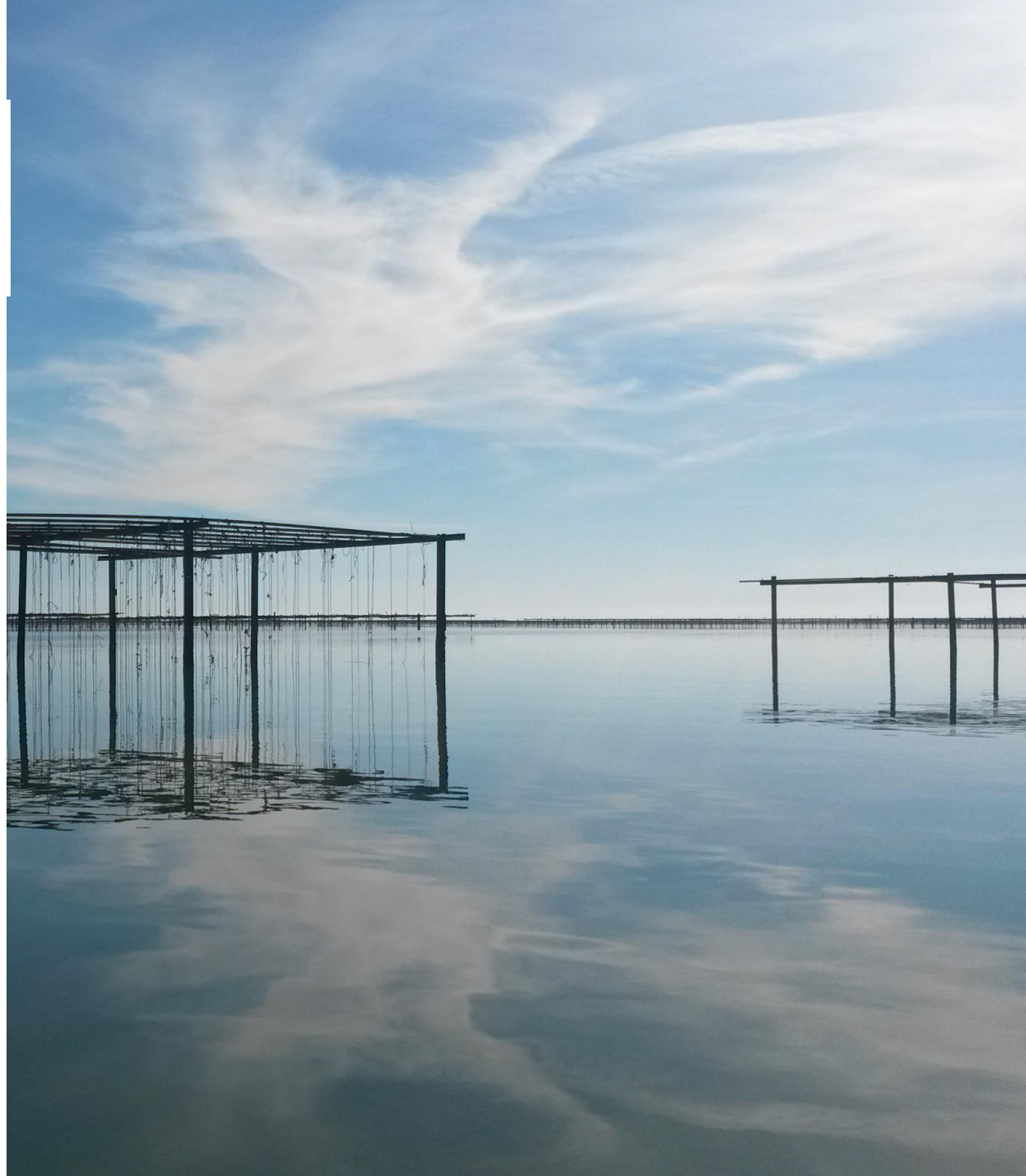


VOS OBJECTIFS

POUR CET ATELIER

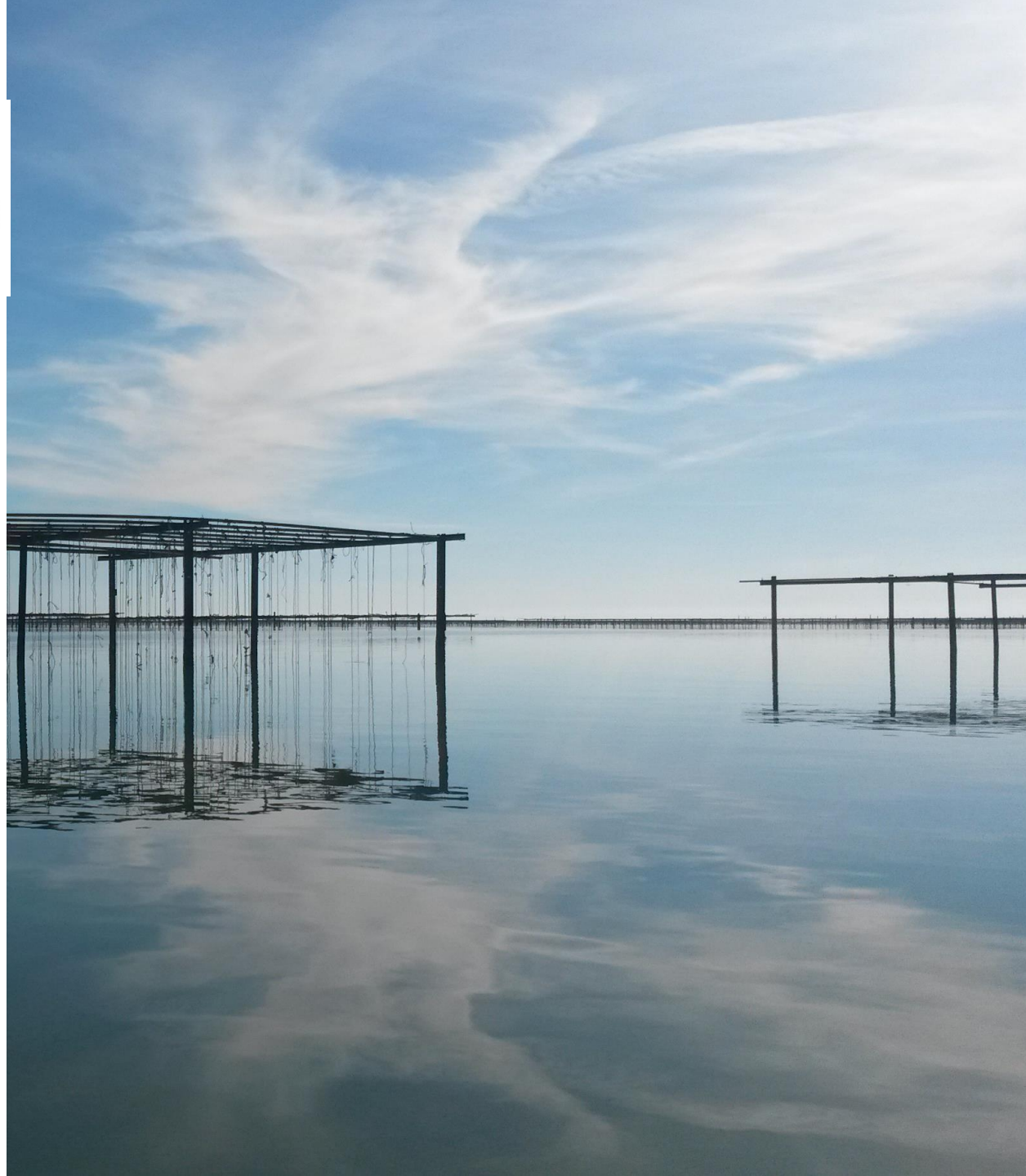
- Comprendre l'intérêt de Google My Business pour votre structure
- Être autonome dans la gestion de sa fiche (ajout ou modification de contenu)





LE PROGRAMME

- 1- INTRODUCTION ET CHIFFRES CLES
- 2- GOOGLE MY BUSINESS CA SERT A QUOI ?
- 3- L'OUTIL
- 4- ALLER PLUS LOIN



LE PROGRAMME

- 1- INTRODUCTION ET CHIFFRES CLES
- 2- GOOGLE MY BUSINESS CA SERT A QUOI ?
- 3- L'OUTIL
- 4- ALLER PLUS LOIN



Chiffres clés



INTERNET AUJOURD'HUI

- En 2018, les ventes sur internet ont progressé de **14%** (FEVAD - 2018)
- **37,5 millions** de Français achètent sur internet, dont **30%** sur mobile
- **46%** des e-acheteurs consomment du tourisme



E-TOURISME

- **95%** des Français utilisent Google dans leurs recherches
- **83%** des internautes qui voyagent réservent en ligne
- **93%** des voyageurs sont influencés par les avis des consommateurs

(Harris Interactive - Guy Raffour - Google - Tripadvisor)

GOOGLE

1^{er} MOTEUR DE RECHERCHE

Part de marché Google

- Monde : 90,6% (Bing 3,2% - Yahoo 2,1%)
- Europe : 91,6% (Bing 3,7% - Yandex RU 2,3%)
- **France : 91,5%** (Bing 4,9% - Yahoo 1,8%)

(StatCounter - mai 2018)

Requêtes Google

- 30 000 milliards de pages indexées
- 20 milliards de sites visités (crawlés) par Google / jour
- 3,3 milliards de requêtes sont effectués chaque jour
- 15% des requêtes sont de nouvelles requêtes

(Business Insider)



"Votre marque n'est pas ce que vous en dites mais ce que Google en dit !"

Chris Anderson

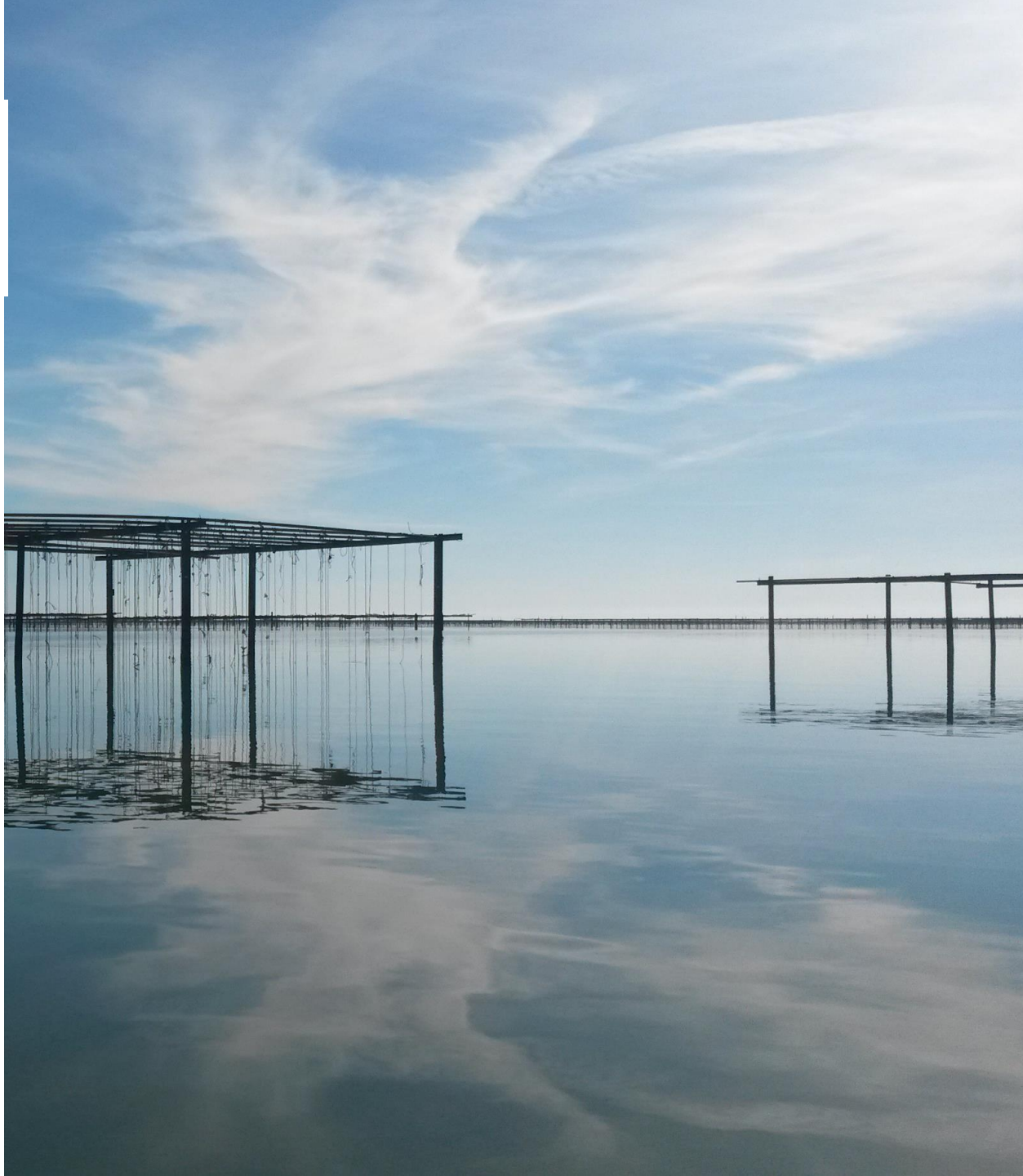
Google





UNE MULTITUDE DE SERVICES POUR VOTRE ACTIVITE

AVEC UN COMPTE UNIQUE

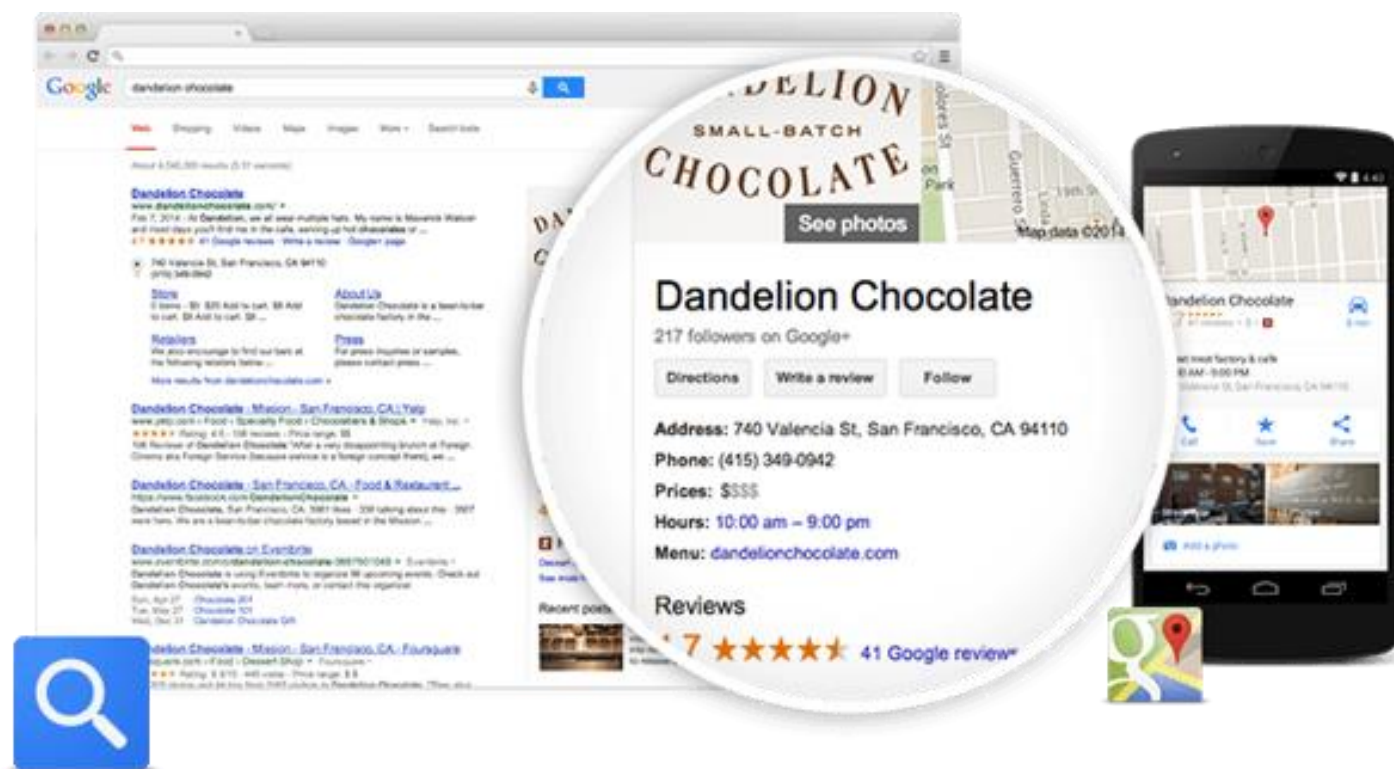


LE PROGRAMME

- 1- INTRODUCTION ET CHIFFRES CLES
- 2- **GOOGLE MY BUSINESS CA SERT A QUOI ?**
- 3- L'OUTIL
- 4- ALLER PLUS LOIN

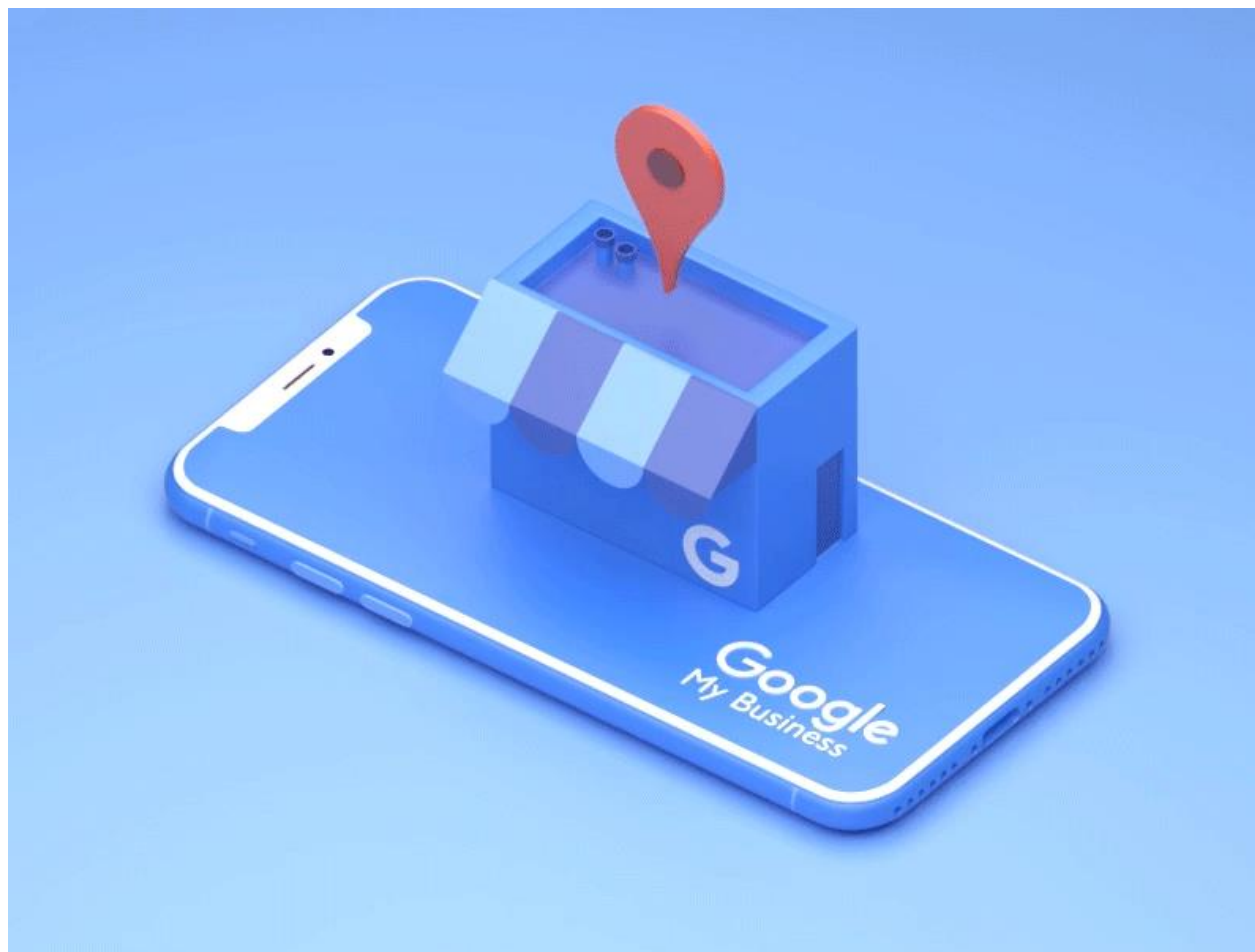
L'ANNUAIRE DES PROS CHEZ GOOGLE

VOTRE PREMIER ACTE DE VISIBILITE SUR LE WEB !



PLUS PUISSANT QUE PAGES JAUNES

VOTRE PREMIER ACTE DE VISIBILITE SUR LE WEB !





Attirez plus de clients sur Google, gratuitement !

Un compte Google My Business représente bien plus qu'une simple fiche dans un annuaire. Grâce à votre profil d'établissement, vous pouvez interagir facilement avec vos clients potentiels sur Google et sur Google Maps.

[Gérer mon profil](#)

UN OUTIL GRATUIT

Il doit constituer votre premier acte de visibilité sur le web !



A quoi ça sert ?



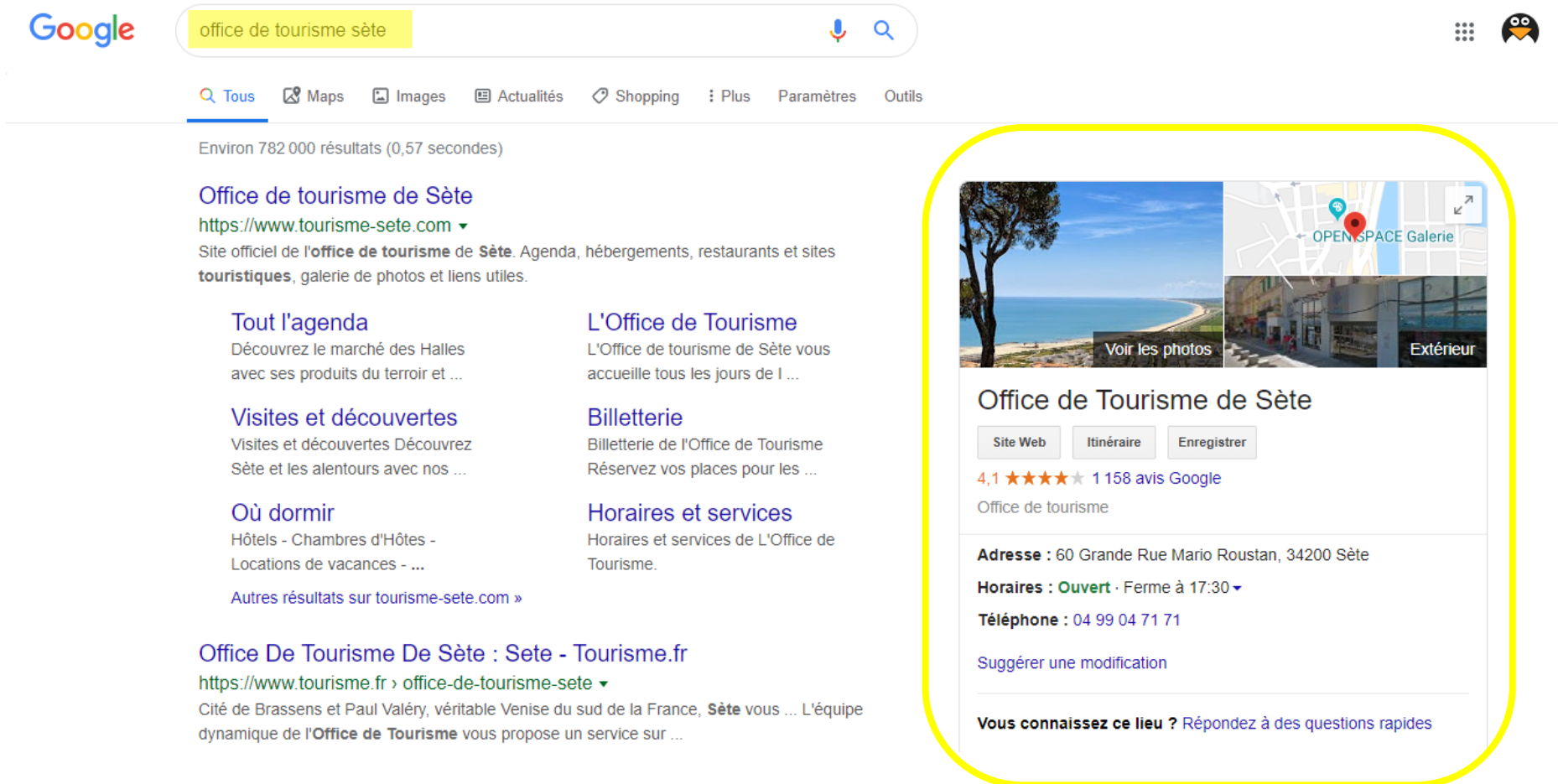
GOOGLE MY BUSINESS

- Vous donner une présence sur le web, même sans site internet
- Rendre votre activité accessible sur tout support (ordinateur, smartphone...)
- Accroître votre visibilité
- Géolocaliser votre établissement dans Google Maps
- Présenter vos services de façon optimale (infos, horaires, plan, photos, avis...)
- Travailler votre référencement local
- Gérer vos avis clients



A QUOI CA RESSEMBLE ?

LE KNOWLEDGE GRAPH



Google

office de tourisme sète

Tous Maps Images Actualités Shopping Plus Paramètres Outils

Environ 782 000 résultats (0,57 secondes)

Office de tourisme de Sète
<https://www.tourisme-sete.com>
 Site officiel de l'**office de tourisme de Sète**. Agenda, hébergements, restaurants et sites **touristiques**, galerie de photos et liens utiles.

Tout l'agenda
 Découvrez le marché des Halles avec ses produits du terroir et ...

Visites et découvertes
 Visites et découvertes Découvrez Sète et les alentours avec nos ...

Où dormir
 Hôtels - Chambres d'Hôtes - Locations de vacances - ...

[Autres résultats sur tourisme-sete.com »](#)

L'Office de Tourisme
 L'Office de tourisme de Sète vous accueille tous les jours de l ...

Billetterie
 Billetterie de l'Office de Tourisme Réservez vos places pour les ...

Horaires et services
 Horaires et services de L'Office de Tourisme.

Office De Tourisme De Sète : Sete - Tourisme.fr
<https://www.tourisme.fr> > [office-de-tourisme-sete](#)
 Cité de Brassens et Paul Valéry, véritable Venise du sud de la France, **Sète** vous ... L'équipe dynamique de l'**Office de Tourisme** vous propose un service sur ...

Office de Tourisme de Sète

Site Web Itinéraire Enregistrer

4,1 ★★★★★ 1 158 avis Google

Office de tourisme

Adresse : 60 Grande Rue Mario Roustan, 34200 Sète

Horaires : Ouvert · Ferme à 17:30 ▼

Téléphone : 04 99 04 71 71


[Suggérer une modification](#)

Vous connaissez ce lieu ? Répondez à des questions rapides



A QUOI CA RESSEMBLE ?

LE KNOWLEDGE GRAPH



Voir les photos

Extérieur

Office de Tourisme de Sète

Site Web Itinéraire Enregistrer

4,1 ★★★★★ 1 158 avis Google

Office de tourisme

Adresse : 60 Grande Rue Mario Roustan, 34200 Sète

Horaires : Ouvert · Ferme à 17:30 ▼

Téléphone : 04 99 04 71 71

[Suggérer une modification](#)

Vous connaissez ce lieu ? Répondez à des questions rapides

Questions et réponses

Q : Bonjour,

R : Les joutes de la St Louis sont gratuites.

(2 autres réponses)

[Afficher toutes les questions \(30\)](#)

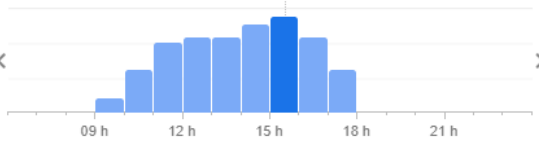
Avis des internautes

4,4/5 Facebook · 127 votes

Horaires d'affluence ?

Mercredi ▾

15 h : Généralement animé



09 h 12 h 15 h 18 h 21 h

Organisez-vous

Durée moyenne sur place - De 20 min à 1 h

[Envoyer sur votre téléphone](#) Envoyer

Avis ?

Donner un avis Ajouter une photo


1 158 avis Google

Informations fournies par Office de Tourisme de Sète

[Consulter les précédentes informations sur Google](#)


Recherches associées

Voir d'autres éléments (plus de 15)




Centre de Vacances Le Lazaret


Complexe hôtelier



Escale à Sète Festival




Espace Georges Brassens Musée



Hôtel Impérial

Hôtel trois étoiles



Théâtre de la Mer

Salle de spectacles

A QUOI CA RESSEMBLE ?

LE REFERENCEMENT LOCAL

- Short list issue de Google My Business
- Plus de la moitié des recherches sur Google ont une intention locale



restaurant poisson sète



Tous Maps Actualités Images Shopping Plus Paramètres Outils

Environ 7 090 000 résultats (0,63 secondes)



Note Cuisine Horaires

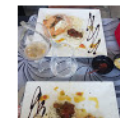
Le Tilapia

4,6 ★★★★★ (111) · Restaurant

8 Prom. Jean-Baptiste Marty

Fermé · Ouvre à 19:00

Lieu chaleureux · Décontracté · Vin



Halles et Manger Magic MAG BAL 26

4,7 ★★★★★ (168) · €€ · Cuisine française moderne

Rue des Halles Halles de Sète

Fermé · Ouvre à 12:00 (ven.)

Argent liquide seulement · Lieu chaleureux · Décontracté



Le Marie Jean

4,2 ★★★★★ (260) · €€ · Française

26 Quai Général Durand

Fermé · Ouvre à 19:00

Cuisine de la mer & du marché



Autres adresses

LES 10 MEILLEURS restaurants poissons Sète - TripAdvisor

<https://www.tripadvisor.fr> > Europe > France > Occitanie > Hérault > Sète

Restaurants - cuisine Fruits de mer/**Poisson** à **Sète**, Hérault : lisez sur TripAdvisor des avis sur **Sète restaurants**, recherchez par prix, quartier, etc.

Les meilleurs restaurants de fruits de mer et Poissons à Sète

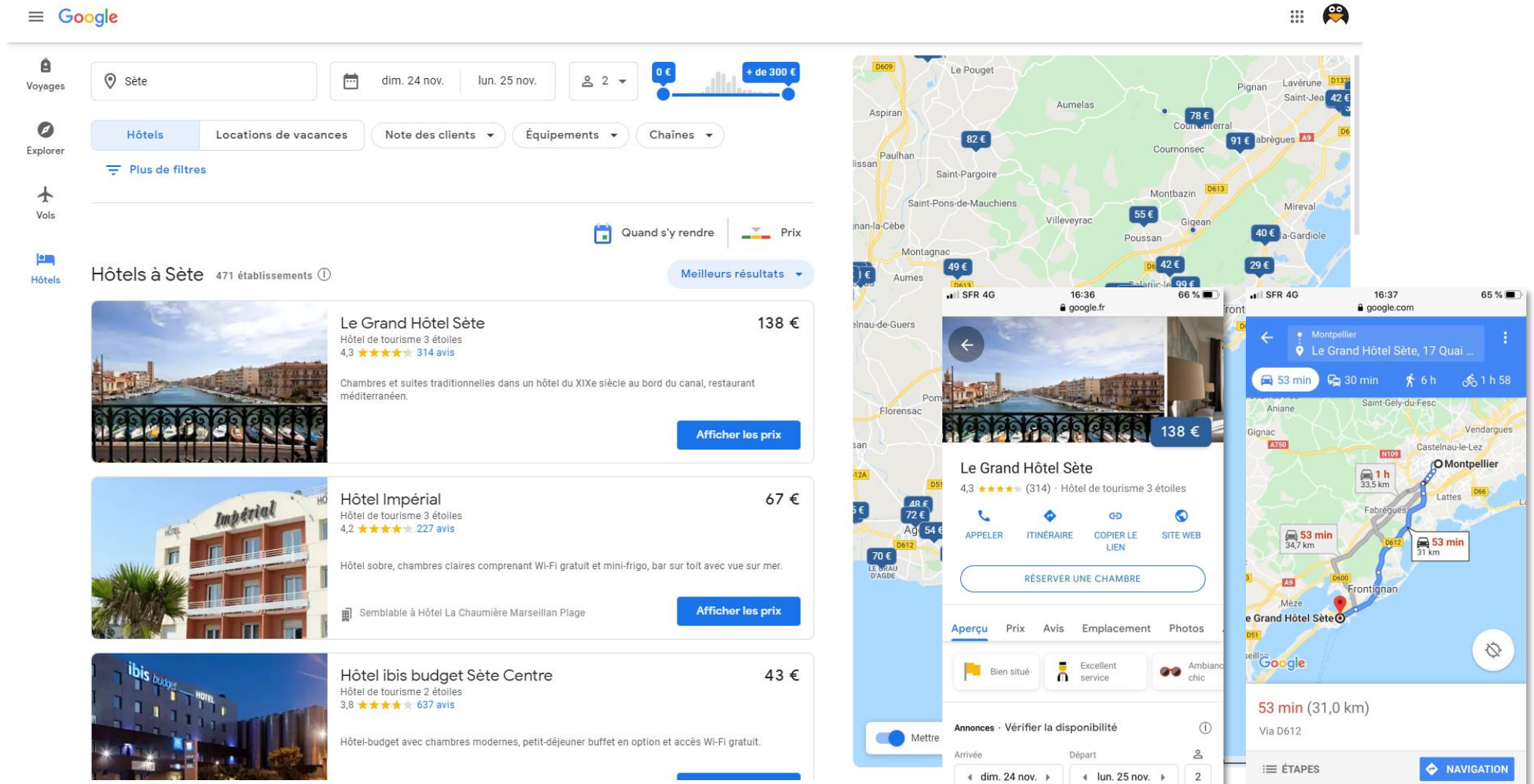
<https://www.petitfute.com> > c116-restaurant-fruits-de-mer-poissons

Restaurant de fruits de mer et **Poissons** à **Sète** 34200 : retrouvez les coordonnées de toutes les meilleures adresses du Petit Futé (LA CALANQUE, ...)



A QUOI CA RESSEMBLE ?

IMPORTANT POUR ETRE VU SUR GOOGLE MAPS



The image displays a Google search interface for hotels in Sète. The search results show three hotels: Le Grand Hôtel Sète (138 €), Hôtel Impérial (67 €), and Hôtel ibis budget Sète Centre (43 €). Each hotel listing includes a photo, name, rating, and a brief description. A map on the right shows the location of these hotels in Sète, France. Below the map, a mobile app interface is shown, displaying the same hotel listings and a map with a route to Sète from Montpellier.

Google Search Results for Hotels in Sète:

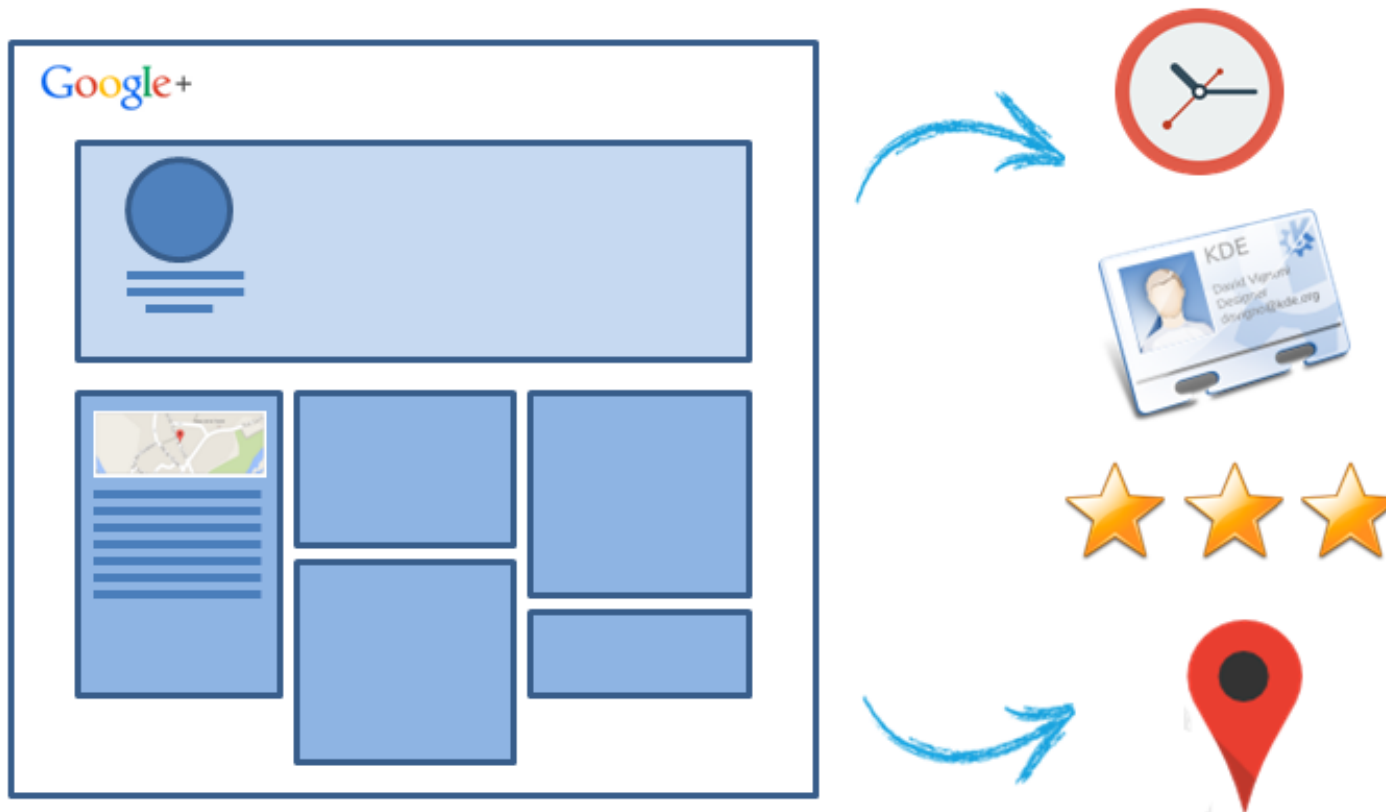
- Hôtels à Sète** 471 établissements
- Le Grand Hôtel Sète** 138 €
Hôtel de tourisme 3 étoiles
4,3 ★★★★★ 314 avis
Chambres et suites traditionnelles dans un hôtel du XIXe siècle au bord du canal, restaurant méditerranéen.
- Hôtel Impérial** 67 €
Hôtel de tourisme 3 étoiles
4,2 ★★★★★ 227 avis
Hôtel sobre, chambres claires comprenant Wi-Fi gratuit et mini-frigo, bar sur toit avec vue sur mer.
- Hôtel ibis budget Sète Centre** 43 €
Hôtel de tourisme 2 étoiles
3,8 ★★★★★ 637 avis
Hôtel-budget avec chambres modernes, petit-déjeuner buffet en option et accès Wi-Fi gratuit.

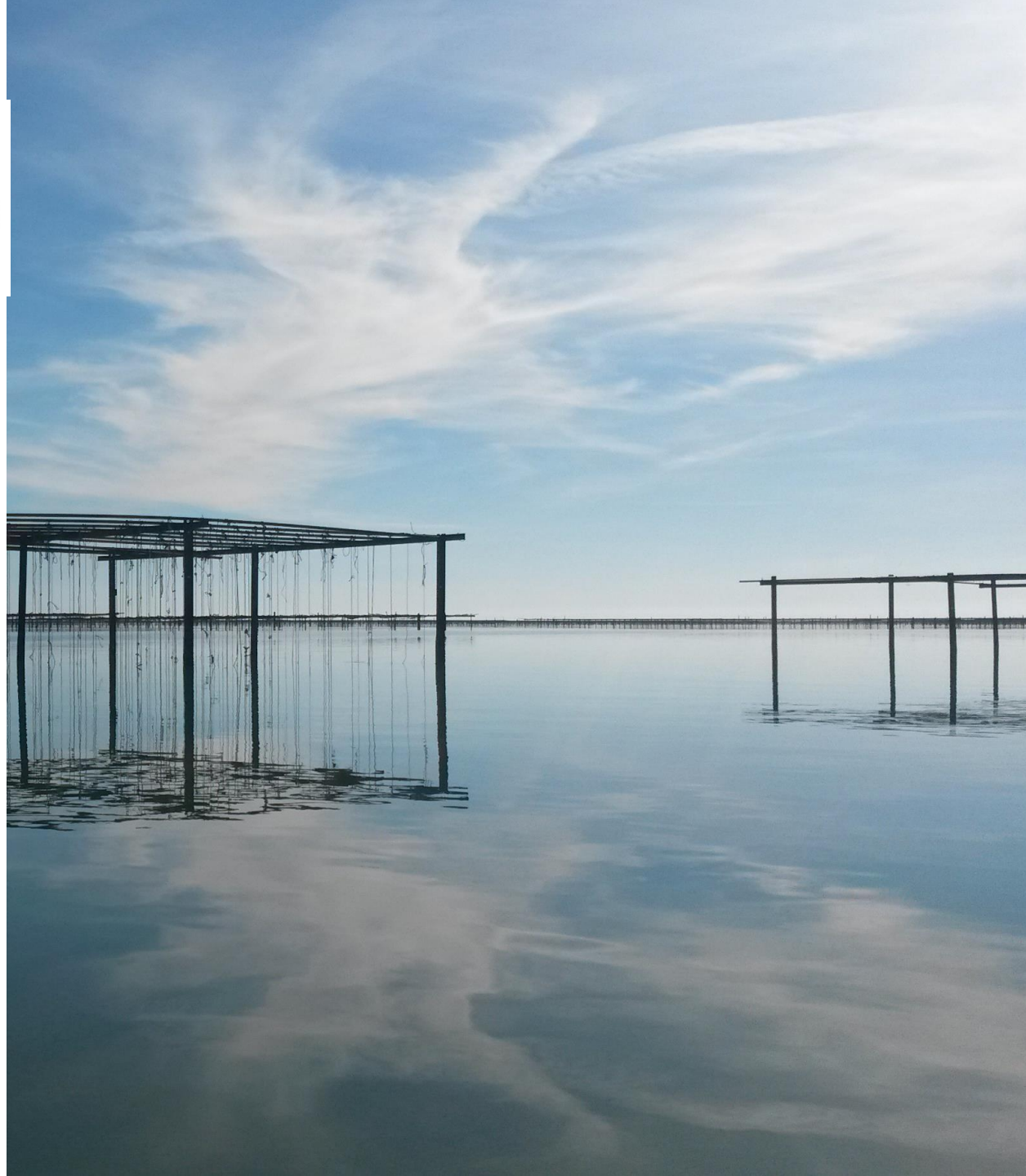
Map and Mobile App Interface:

- Map:** Shows the location of Sète, France, with various hotels marked and their prices (e.g., 82 €, 78 €, 91 €, 55 €, 40 €, 29 €, 49 €, 42 €, 99 €).
- Mobile App:** Displays the same hotel listings and a map with a route to Sète from Montpellier. The app shows the distance to Sète (31,0 km) and the estimated travel time (53 min).

OPTIMISEZ VOTRE FICHE

POUR ACCROITRE LA VISIBILITE DE VOTRE ACTIVITE





LE PROGRAMME

- 1- INTRODUCTION ET CHIFFRES CLES
- 2- GOOGLE MY BUSINESS CA SERT A QUOI ?
- 3- **L'OUTIL**
- 4- ALLER PLUS LOIN

L'OUTIL

LES MENUS

- Tour d'horizon sur [Google My Business](#)



Google

Sélectionner un compte

Connectez-vous !

Google My Business



Accueil



Posts



Infos



Statistiques



Avis



Chat



Photos



Produits (Bêta)



Services



Site Web

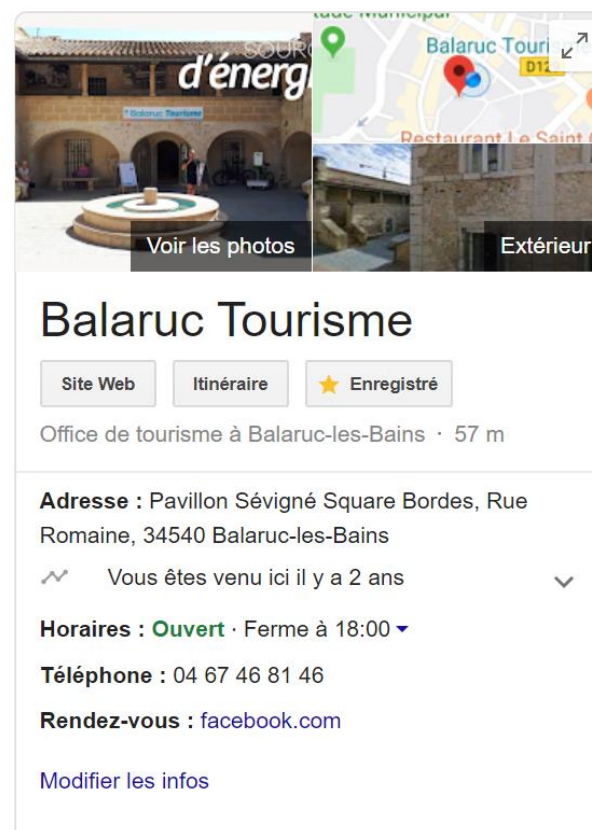


Utilisateurs

Infos

LES POINTS A VERIFIER

- Les **attributs** dans le menu Infos
- L'**adresse** avec le pointeur dans le menu Infos
- Renseigner les **horaires et dates d'ouvertures** dans le menu Infos
- Renseigner la **description** dans le menu Infos
- **Intitulé** de la fiche identique sur tous les supports dans le menu Infos
- Renseigner les **attributs** pour catégoriser l'établissement dans le menu Infos
- Les **catégories** dans le menu Services



- Accueil
- Posts
- Infos**
- Statistiques
- Avis
- Chat
- Photos
- Réservations
- Boutique (Bêta)
- Services
- Site Web



Posts

UNE SOURCE DE COMMUNICATION

- ~~Indisponibles pour les hébergements~~
- Possibilité d'y associer un bouton d'action
- Visibles 7 jours (sauf pour les événements)
- Accès aux statistiques des posts



Google My Business



Accueil



Posts



Infos



Statistiques



Avis



Chat



Photos



Réservations



Boutique (Bêta)



Services



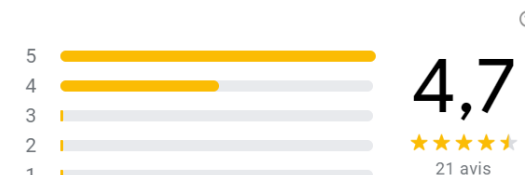
Site Web



Avis

GRAND ROLE DANS LE REFERENCEMENT

- Surveiller les avis : *un avis négatif est vite arrivé* 😞
- Rappelez à vos clients de laisser des avis : *un avis positif est vite arrivé* 😊
- Répondez aux avis pour renforcer la confiance avec vos clients
 - Conseils à suivre lorsque vous répondez aux avis
 - ✓ Soyez poli et ne faites pas de remarques désobligeantes
 - ✓ Soyez concis
 - ✓ Remerciez les internautes qui donnent leur avis
 - ✓ Adoptez un ton amical, nul besoin d'arguments vendeurs



[Rédiger un avis](#)

Rechercher dans les avis

Avis les plus pertinents



monique gerzat
6 avis

★★★★★ il y a un an

Très belle exposition sur les oiseaux et les poissons, les fiches sont parfaites. Un seul agent à l'accueil de l'office ce jour, mais j'ai apprécié ses qualités professionnelles. Je ne peux que féliciter cette personne et faire part de mes appréciations favorables à ce lieu très bien aménagé.

Google My Business



Accueil



Posts



Infos



Statistiques



Avis



Chat



Photos



Réservations



Boutique (Bêta)



Services



Site Web



Chat

FONCTIONNALITE & APPLICATION

- Une fois le chat activé, un bouton "Envoyer un SMS" s'affiche sur votre fiche
- Vos clients peuvent alors vous envoyer un message à tout moment.



Google My Business

Google LLC Professionnel

★★★★★ 155 772

3 PEGI 3

Cette application est compatible avec vos appareils.

Ajouter à la liste de souhaits

Installer

Téléchargez l'application gratuite Google My Business pour accéder à votre compte et mettre à jour les informations sur votre établissement, où que vous soyez.



Google My Business



Accueil



Posts



Infos



Statistiques



Avis



Chat



Photos



Réservations



Boutique (Bêta)














Services



Site Web





-  Accueil
-  Posts
-  Infos
-  Statistiques
-  Avis
-  Chat
-  **Photos**
-  Réservations
-  Boutique (Bêta)
-  Services
-  Site Web

Photos & Vidéos

Soignez vos visuels !

Ajoutez des photos et des vidéos sur votre fiche.


1 visuel vaut 1 000 mots...



Boutique

UNE NOUVELLE OPTION A TESTER

- Un complément des posts ?



Nom du produit

Les écrans du Sud : Babel Plaza, une oasis dans l'exil!

55 / 58

Prévente Spectacles du Piano Tiroir ▼

☒ Prix fixe ☐ Gamme de prix

Prix du produit (EUR)

5

Facultatif



Description du produit

Vendredi 6 Décembre 2019 : 19h / Piano Tiroir. De Jean-Jacques Cunnac. 63 min. Un îlot de vie au coeur de l'exode en

156 / 1000

Facultatif

Ajouter un bouton (facultatif) ▼

DARTY Rennes St Grégoire

[Site Web](#)
[Itinéraire](#)
[Enregistrer](#)

3,6 ★★★★★ 948 avis Google

Magasin d'électroménager à Saint-Grégoire

Chânes de magasins spécialisés dans les produits électroménagers et le matériel informatique et audiovisuel.

Situation : Centre Commercial Grand Quartier

Adresse : Route Saint-Malo, 35760 Saint-Grégoire

Horaires : Ouvert · Ferme à 19:30 ▼

Téléphone : 0 892 01 10 10

[Suggérer une modification](#) · [Gérer cette fiche](#) ?

Vous connaissez ce lieu ? Répondez à des questions rapides


Questions et réponses
Afficher toutes les questions (13) [Poser une question](#)

Voir ce qu'il y a en magasin

Effectuer une recherche dans ce magasin 🔍


Téléphones portables

Ordinateurs et tablettes




Apple IPHONE 11 64GO NOIR ...
809,00 €

En stock



Samsung UE43RU7025 TV
399,99 €

En stock



Apple AirPods 2 Ecouteurs
179,99 €

En stock

Google My Business



Accueil



Posts



Infos



Statistiques



Avis



Chat



Photos



Réservations



Boutique (Bêta)



Services



Site Web

Site Web

UNE PREMIERE APPROCHE

- Choix du thème
- Modification des descriptifs
- Ajout de rubriques (Posts)
- Photos



≡ Google My Business

- Accueil
- Posts
- Infos
- Statistiques
- Avis
- Chat
- Photos
- Réservations
- Boutique (Bêta)
- Services

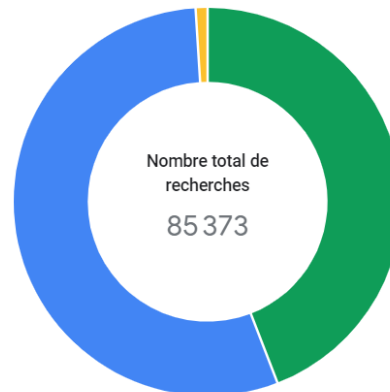
Site Web



Statistiques

COMMENT LES CLIENTS TROUVENT VOTRE ETABLISSEMENT

- Requêtes saisies pour votre établissement
- Mode de recherche de votre établissement
- Où les clients voient-ils votre établissement ?
- Actions des clients (Visite Site Web, demande d'itinéraires, Appels...)
- Heure et nombre d'appels de clients à votre établissement



Google My Business



Accueil



Posts



Infos



Statistiques



Avis



Chat



Photos



Réservations



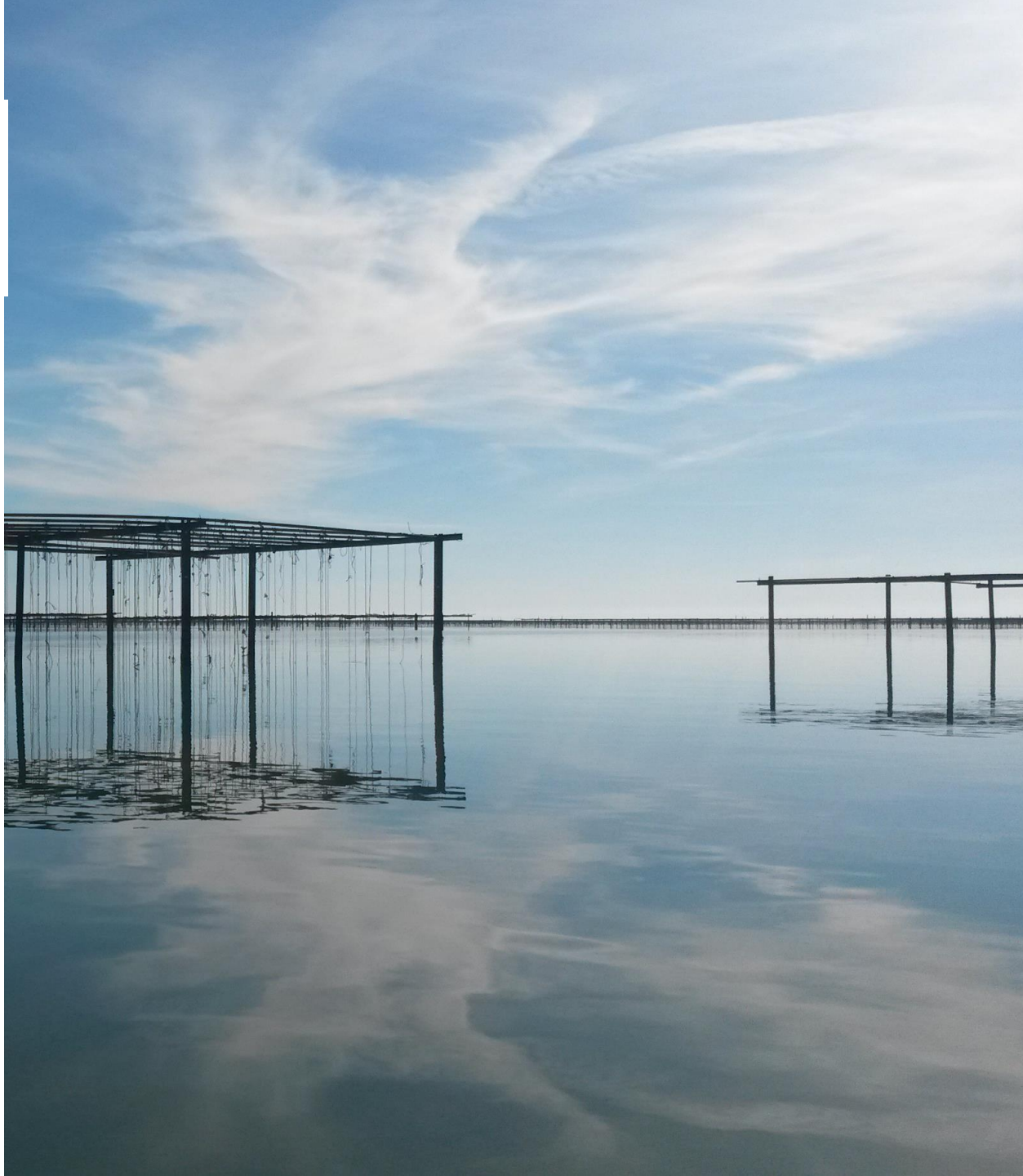
Boutique (Bêta)



Services



Site Web



LE PROGRAMME

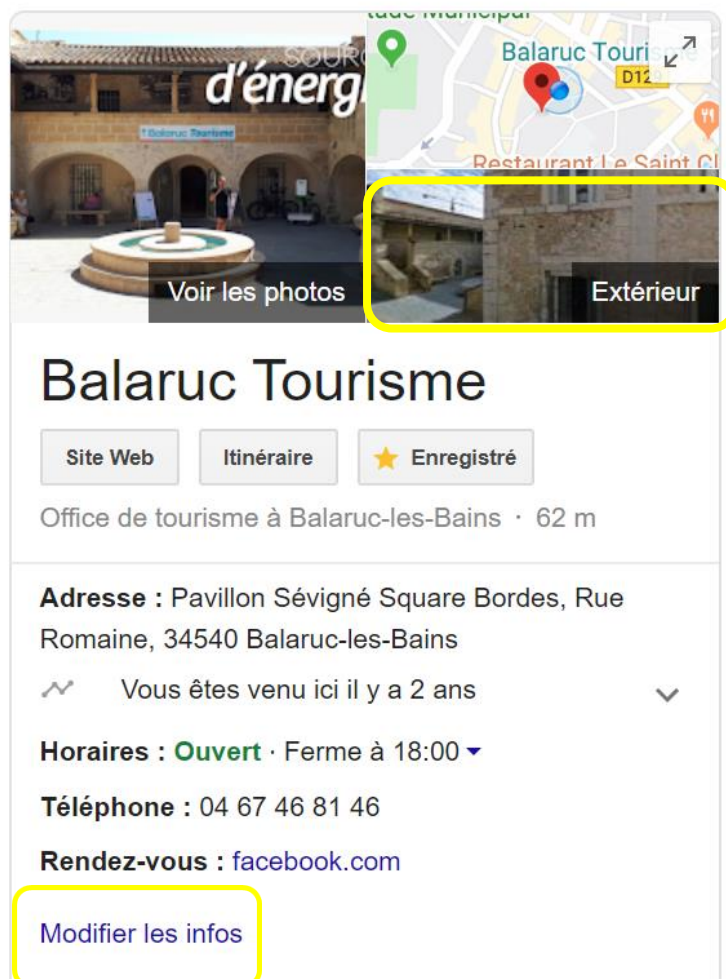
- 1- INTRODUCTION ET CHIFFRES CLES
- 2- GOOGLE MY BUSINESS CA SERT A QUOI ?
- 3- L'OUTIL
- 4- **ALLER PLUS LOIN**

GEREZ LE STREETVIEW



UNE ERREUR DE QUELQUES MÈTRES...

C'EST MIEUX LÀ !



Balaruc Tourisme

Office de tourisme à Balaruc-les-Bains · 62 m

Adresse : Pavillon Sévigné Square Bordes, Rue Romaine, 34540 Balaruc-les-Bains

Horaires : **Ouvert** · Ferme à 18:00

Téléphone : 04 67 46 81 46

Rendez-vous : [facebook.com](https://www.facebook.com/balaruc.tourisme)

[Modifier les infos](#)





Showcase your business on the world map



UNE VISITE VIRTUELLE

- Visible dans la recherche Google, Google My Business et Google Maps
- Uniquement par des photographes agréés Google



<https://www.google.com/intl/fr/streetview/contacts-tools/>



GOOGLE RESERVE

UNE BOUTON DE RESERVATION POUR CERTAINS PROS UNIQUEMENT

Google

TOUS

IMAGES

ACTUALITÉS

MAPS

VIDÉOS

La Cité du Vin

4,1 ★★★★★ (7 337)

Musée à Bordeaux, France · Ouvert

APERÇU

POSTS

PRODUITS

AVIS

PHOTOS

APPELER

ITINÉRAIRE

ENREGISTRER

SITE WEB

ACHETER DES BILLETS

Esplanade de Pontac, 134 Quai de Bacalan, 33300 Bordeaux, France

Submarine Pé La Cité du V

Ferme bientôt : 18:00 · Ouvre à 10:00 (jeu.)

QUESTIONS ET RÉPONSES

Discover

Mises à jour

Rechercher

Récent

Plus

Réserver avec Google

https://www.google.com

La Cité du Vin

4,1 ★★★★★ (7332)

Musée

HORAIRES

PRÉSENTATION

Programme quotidien

MER. JEU. VEN. SAM. DIM. LUN. MAR.

< 27 28 29 30 31 01 02 >

MARS

La Cité du Vin: Fast Track

10:00 - 18:00 · À partir de 20,00 € EUR

Step into La Cité du Vin even quicker with this fast-track ticket and go on an immersive self-guided tour through Bordeaux's wine ... Plus

TOUTE LA JOURNÉE

Adult: Age: 18+ 20,00 € chacun 1

Youth: Age: 6 - 17 9,00 € chacun 0

20,00 €

CONTINUER

Réserver avec Google

https://www.google.com

Vos billets

Total

20,00 €

Règlement concernant l'annulation et les frais

Les annulations ne sont peut-être pas autorisées pour cet achat. Pour obtenir plus d'informations, notamment sur le calcul des frais et des taxes, contactez [Tiqets](#). Google ne facture aucuns frais ni taxes supplémentaires.

Coordonnées

Ajouter des coordonnées

Informations de paiement

G Pay

Sélectionner un mode de paiement

En partenariat avec [Tiqets](#)

En continuant, vous acceptez les [Conditions d'utilisation](#) de Réserver avec Google et les [Conditions d'utilisation](#) de Tiqets. En particulier, vous autorisez Google à partager les informations d'identification avec Tiqets et la Cité du Vin.

20,00 €

ACHETER

- Accueil
- Posts
- Infos
- Statistiques
- Avis
- Chat
- Photos
- Réservations**
- Boutique (Bêta)
- Services
- Site Web



GOOGLE RESERVE

CONDITIONS D'ACCES

- Avoir le menu Réservations dans son back office
- Avoir un système de réservation compatible
- Des frais peuvent être appliqués



LES LOCAL GUIDES

GOOGLE RÉCOMPENSE LES UTILISATEURS, PAR DES BADGES
SYSTÈME QUI PERMET DE CONTRIBUER SUR LA CARTE GOOGLE MAPS PAR
DES AVIS, DES PHOTOS, DES INFORMATIONS ET DE GAGNER DES POINTS

Plus 50 millions de Local Guides dans le monde.
Prenez en soin !



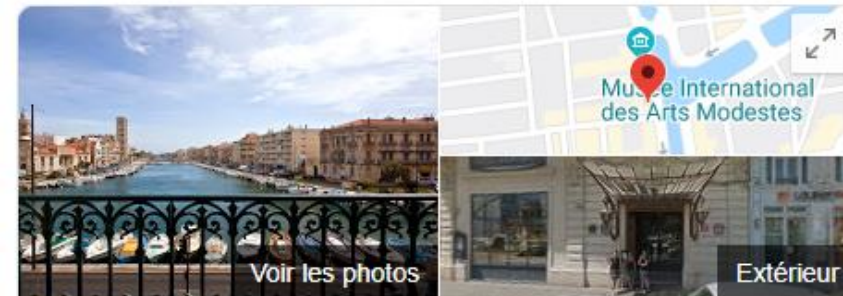
Les avis des Local Guides (niveau 4 ou plus)
sont plus visibles.

Importance de répondre aux avis laissés par ces
internauts, au péril de laisser un mauvais avis sans
réponse tout en haut de votre fiche Google My Business.

GOOGLE HOTEL ADS

CONDITIONS D'ACCES

- Les OTA prennent la place...
- Avoir un système de réservation compatible
- Des frais peuvent être appliqués



Le Grand Hôtel Sète

[Site Web](#)
[Itinéraire](#)
[Enregistrer](#)

4,3 ★★★★★ 315 avis Google

Hôtel de tourisme 3 étoiles

RÉSERVER UNE CHAMBRE

Adresse : 17 Quai Maréchal de Lattre de Tassigny, 34200 Sète

Téléphone : 04 67 74 71 77

[Annonces](#) Vérifier la disponibilité

dim. 24 nov.

lun. 25 nov.

2

B. Booking.com

Commentaires réels - Confirmation instantanée

138 €



TripAdvisor.fr

Prix très faibles en 2019 - Comparaison de prix

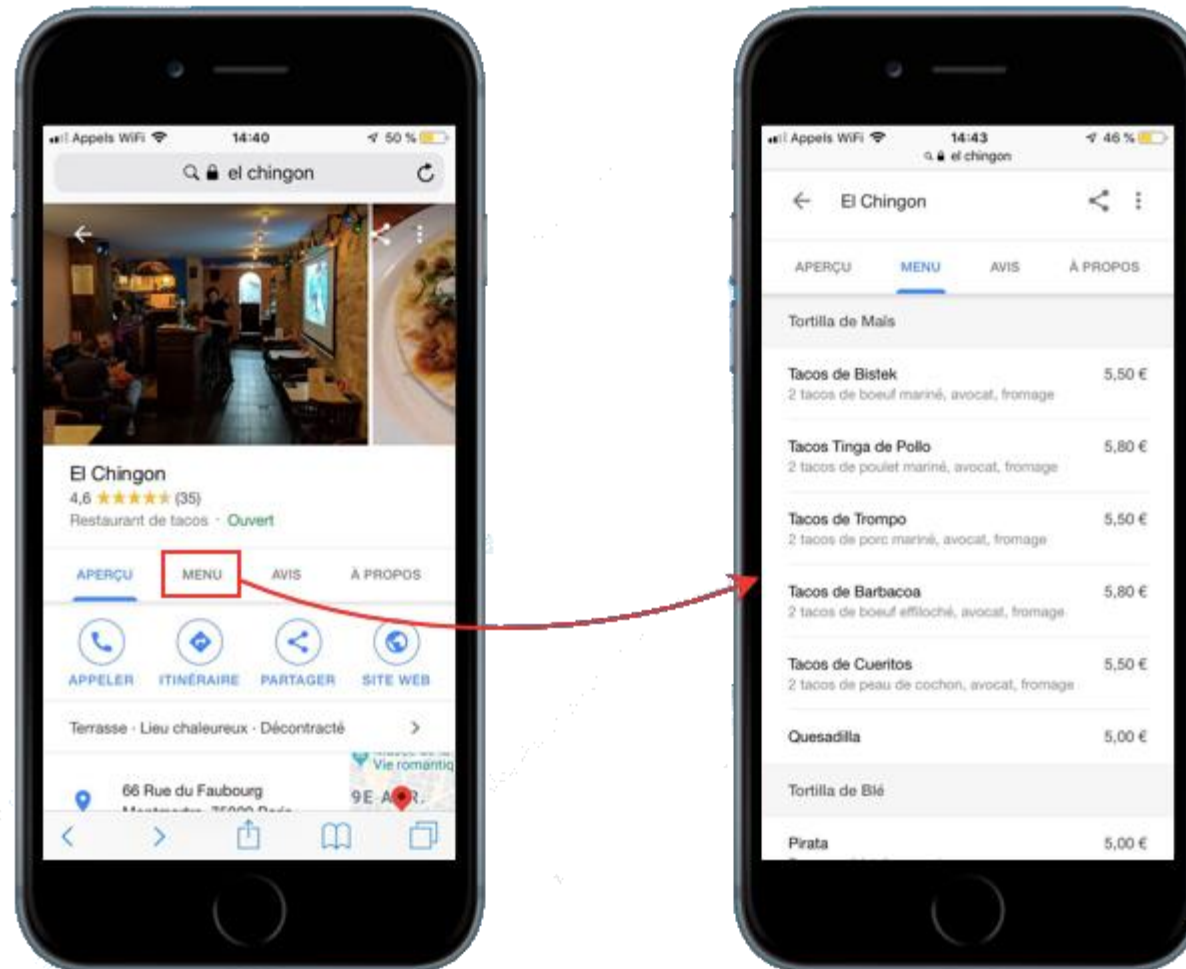
138 €



[Afficher d'autres tarifs](#)

LES MENUS

UNE NOUVELLE OPTION A TESTER POUR LES RESTAURANTS



VOS OBJECTIFS

POUR ETRE AU TOP !

- Une fiche 100 % remplie
- Un nom de fiche cohérent avec les autres supports de communication (site web, réseaux sociaux...)
- Des photos de qualité
- Avoir des avis et y répondre
- Utiliser les posts et surveiller son taux de clic sur sa fiche (statistiques, posts...)
- Mettre à jour vos infos (horaires, ouvertures...)



ET LES AUTRES...

GOOGLE DOMINE MAIS NE PAS OUBLIER LES AUTRES





MERCI



Archipel
DE THAU DESTINATION
MÉDITERRANÉE

