

Atelier Google My Business

21.10.2019

Google My Business ? Ses avantages

Google My Business est un service gratuit du géant américain qui permet de créer et de gérer une fiche d'identité en ligne. Depuis 2014, il favorise la visibilité dans les résultats de son moteur de recherche ainsi que dans Google Maps avec notamment la mise en avant d'informations pratiques comme l'adresse et les horaires d'ouverture.

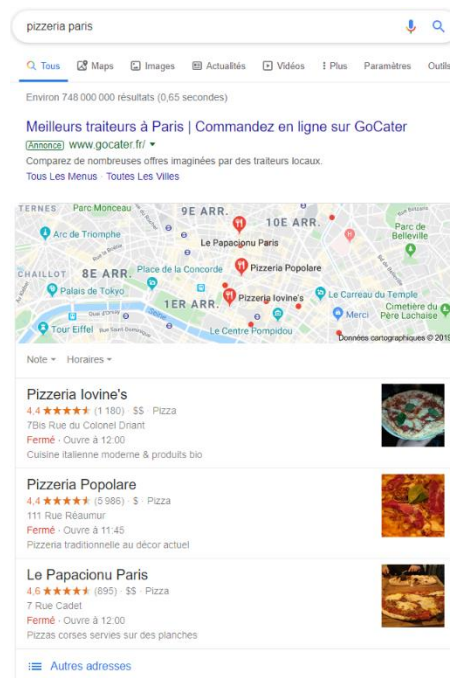
- Une **carte de visite digitale gratuite** sur le moteur de recherche le plus utilisé au monde
- Une **amélioration de vos positions** dans les résultats de recherche.
- Une **augmentation du trafic qualifié**
- Une **meilleure compréhension de votre activité** pour votre client et une **fidélisation simplifiée**
- Une **légitimité aux yeux des internautes** (vos données sont exactes et vérifiées)
- Un **canal d'information original**

Le moteur de recherche Google utilise les technologies présentes par défaut dans les Smartphones pour **géo localiser** les recherches. Par exemple : si un mobinaute recherche une pizzeria en étant situé à Delémont, seront priorisés les résultats associés à des pizzerias situées sur Delémont. 3 critères étudiés par Google pour afficher votre établissement dans les résultats de recherche locale :

- La **pertinence**: entre la recherche et les informations sur l'établissement
- La **popularité**: ici, Google prend en compte les avis, la notoriété et l'âge de l'établissement
- La **proximité**: entre l'internaute et l'établissement

2 emplacements d'affichage :

- Le **pack local de Google** qui apparaît lors d'une recherche locale sous les liens commerciaux (exemple pizzeria Paris)
- Le **knowledge graph de Google** qui s'affiche lors d'une recherche précise d'une entreprise, d'une personnalité ou d'un fait connu. Exemple avec TalentisLAB.



TALENTISLAB s'engage à vous faire gagner un temps précieux pour monter un projet qui dure. Vous avez l'idée, nous avons les outils pour le concrétiser. Parce qu'un projet ne vaut que s'il se réalise.

Pré-requis avant l'atelier

- J'ai [créé un compte Google pour mon activité](#).
- Je possède l'adresse courriel et le mot de passe pour y accéder durant l'atelier.
- J'ai testé l'ouverture du compte Google avec l'ordinateur et/ou le téléphone portable que j'aurais au cours (en cas de nouvel accès Google demander une identification sécurisée).
- [Mon activité est visible sur Google ?](#)
- OUI J'ai réclamé mon établissement
- NON Je crée une fiche Google My Business en me connectant avec le compte Google de mon activité.
- Si vous aimez travailler avec votre téléphone portable l'application officielle Google My Business est téléchargeable sur le Play Store et l'App Store, pratique si vous êtes souvent en déplacement.
- Ayez des photos et vidéos pour alimenter Google My Business. Voici les données techniques

Format : JPG ou PNG.

Taille : entre 10 Ko et 5 Mo.

Résolution minimale : 720 px de hauteur et 720 px de largeur.

Photos :

Durée : jusqu'à 30 secondes

Taille : jusqu'à 100 Mo.

Vidéos : **Résolution : au moins 720p**

Données personnelles et droits d'accès

Vérifier l'exactitude des données personnelles du compte Google et les droits d'accès à la fiche Google My Business.

Donner l'accès à une autre personne (il est plus sûr qu'au moins 2 personnes aient accès au compte : cela prévient du risque de perte de mots de passe).

Choisissez le statut du nouvel utilisateur (propriétaire secondaire, administrateur ou responsable d'établissement).

Le propriétaire principal devra transmettre son rôle en cas de transmission de l'activité.

Informations générales

Dans l'interface d'administration vous pouvez renseigner ces informations pratiques pour améliorer votre visibilité en ligne :

Adresse

Numéro de téléphone

TALENTISLAB s'engage à vous faire gagner un temps précieux pour monter un projet qui dure. Vous avez l'idée, nous avons les outils pour le concrétiser. Parce qu'un projet ne vaut que s'il se réalise.

URL de site web

Heures d'ouverture et les vacances

Très importantes car elles sont souvent considérées comme les informations les plus recherchées par les internautes. Pensez à les mettre à jour régulièrement (ou à ne pas les mettre).

Photos

Pour finir de remplir convenablement votre fiche Google My Business rendez-vous dans l'onglet « photos ». Sous cette rubrique il est important d'ajouter des **photos** et **vidéos** pour projeter vos clients dans une visite virtuelle de votre établissement. Votre logo peut aussi être ajouté pour un look professionnel.

Voici les différentes catégories possibles :

- Vidéo de votre établissement
- Photos à 360° Réalisable avec Google Street View (application sur le portable)
- Photos d'extérieur
- Photos d'intérieur
- Photos de votre équipe au travail
- Photos de votre équipe
- Photo de profil
- Photo de couverture.

Les posts

Les postes servent de fil d'actualité pour votre activité et communiquer :

- Les nouveautés et actualités,
- Les évènements,
- Les offres,
- Vos produits.

Les posts sur Google My Business peuvent s'apparenter à des tweets, limités à 1500 caractères mais la longueur idéale est comprise entre 150 et 300 caractères. Soyez donc clair et concis pour que votre message soit le plus impactant. Faites apparaître les informations les plus pertinentes et incitez à une action précise grâce aux boutons d'achat, de réservation, d'appel...

Pour égayer vos posts, ajouter une photo de qualité traduisant en un coup d'œil le sens de votre message.

TALENTISLAB s'engage à vous faire gagner un temps précieux pour monter un projet qui dure. Vous avez l'idée, nous avons les outils pour le concrétiser. Parce qu'un projet ne vaut que s'il se réalise.

Les avis

Les avis sont composés d'une **note** sous forme d'étoiles et d'une **description** (facultative). N'importe qui peut, s'il le souhaite, partager son avis sur votre établissement depuis un compte Google. Les avis Google ont un impact direct sur votre activité.

Nous vous conseillons de pratiquer une stratégie de modération des avis. Soyez donc réactif et essayez de répondre à tous les avis Google, les bons comme les mauvais. Vous donnerez un sentiment de proximité à vos clients.

Pour les bons avis, remerciez-les et proposez-leur des informations complémentaires qui incitent à nouveau au déplacement : Exemple « Merci pour votre commentaire, nous sommes ravis de vous accueillir tous les jours de la semaine de 10h à 19h. »

Pour les mauvais avis, soyez compréhensif et essayez de mieux comprendre la situation. Ne laissez en aucun cas une plainte sans réponse pour ne pas effrayer vos futurs clients. Montrez que vous êtes disponible en cas de problème. Exemple « Bonjour Monsieur/Madame X, Nous comprenons votre mécontentement. Nous vous invitons à vous rapprocher de notre service client au 032.xxx.xx.xx. Nous serions ravis de vous aider. Bien cordialement.»

Attention aux automatismes ! Si vous employez trop souvent la même formulation dans vos réponses, si vous ressemblez trop à un robot, vos efforts de proximités n'auront plus d'effet.

Le « chat » Google My Business

Google met à disposition un service de chat gratuit dédié aux établissements souhaitant privilégier une communication de proximité avec leurs clients. Lorsque cette fonctionnalité est activée dans votre Google My Business, les internautes peuvent démarrer à tout moment une discussion depuis votre fiche.

Cette **fonctionnalité est disponible uniquement depuis l'application mobile Google My Business** :

Depuis l'application « Clients » / « Messages » / Activez le chat.

À présent vous recevrez une notification dès qu'un internaute vous envoie un message et vous pourrez y répondre directement via le chat My Business. Pour encore plus de réactivité, nous vous conseillons de personnaliser votre message de bienvenue qui apparaît automatiquement lorsqu'un internaute tente de vous contacter.

Comme nous vous le disions, le chat est un outil intéressant mais qui peut vite devenir envahissant. C'est pourquoi nous vous recommandons de créer autant d'utilisateurs que nécessaires pour gérer votre chat Google My Business.

Enfin, sachez que vous pouvez désactiver le chat à tout moment en appuyant sur « Plus » puis « Paramètres » et enfin « Messages » pour désactiver le curseur.

TALENTISLAB s'engage à vous faire gagner un temps précieux pour monter un projet qui dure. Vous avez l'idée, nous avons les outils pour le concrétiser. Parce qu'un projet ne vaut que s'il se réalise.

Dernières astuces

Groupe d'établissement

Les groupes d'établissements Google My Business répondent aux besoins de gestion des chaînes de magasins et les réseaux de points de vente.

Leurs avantages?

- Une meilleure gestion des fiches établissement
- Un allègement de la charge de travail
- Une meilleure segmentation des établissements
- Une gestion des droits utilisateur simplifiée

Fermer définitivement mon établissement

Rouvrir mon établissement définitivement fermé

Supprimer ma fiche

Connectez-vous à votre compte Google My Business puis cliquez sur l'onglet « Gérer les établissements » depuis le tableau de bord. **La suppression d'un établissement est définitive.** Si vous souhaitez gérer de nouveau l'établissement à l'avenir, vous devrez recommencer le processus de validation de votre fiche My Business.

Si votre établissement est fermé, vous devez d'abord le marquer comme définitivement fermé dans votre fiche avant de le supprimer.

TALENTISLAB s'engage à vous faire gagner un temps précieux pour monter un projet qui dure. Vous avez l'idée, nous avons les outils pour le concrétiser. Parce qu'un projet ne vaut que s'il se réalise.