

## Tutoriel « Comment se servir de Google My Business pour être bien visible sur le web ? » - Kit de survie avant la saison

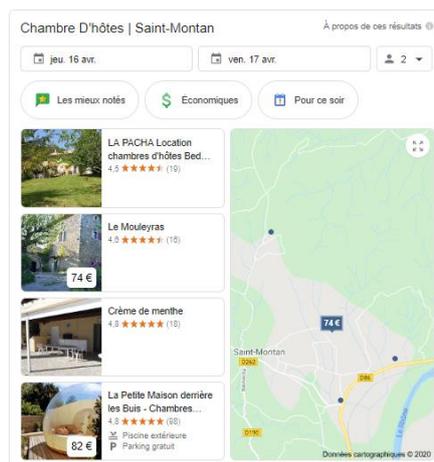
### 1. Que peut vous apporter Google My Business ?

90% des recherches sur un moteur de recherche sont faites sur Google en France. Google My Business est un service gratuit, avec lequel vous pouvez gérer et développer votre visibilité au niveau local. S'adressant aux établissements physiques qui accueillent quotidiennement des visiteurs et aux entreprises qui ont une zone de chalandise, Google My Business permet d'apparaître sur les pages de recherche Google et sur Google Maps. Il intègre Google Photos et Google Avis.

**Avoir une fiche Google My Business vous permet d'optimiser votre positionnement sur les résultats de recherche locale**, afin que les internautes vous trouvent quand ils recherchent une structure de votre type, votre adresse ou les photos et avis liés à votre structure.

**Il vous permet d'afficher vos horaires, des informations supplémentaires comme vos services, vos disponibilités et un bouton réservation, mais également des actualités et des promotions.** En un clin d'œil, l'internaute a une vision complète de votre structure.

Pour les hébergements, avoir une fiche Google My Business est d'autant plus incontournable que vous pourrez apparaître dans le « local pack », le module de recherche de Google concernant les hébergements disponibles à une date indiquée par l'internaute.



### 2. Etapes pour bien remplir sa fiche Google My Business

Il est possible que votre fiche Google My Business existe déjà dans Google. Tapez votre établissement dans Google et voyez si une fenêtre de ce type s'affiche à droite des résultats de recherche.



## 2.1 Ajouter ou revendiquer sa fiche

Le pré-requis n°1 est d'avoir un compte Google. Pour cela, cliquez ici :

<https://accounts.google.com/signup/v2/webcreateaccount?flowName=GlifWebSignIn&flowEntry=SignUp>

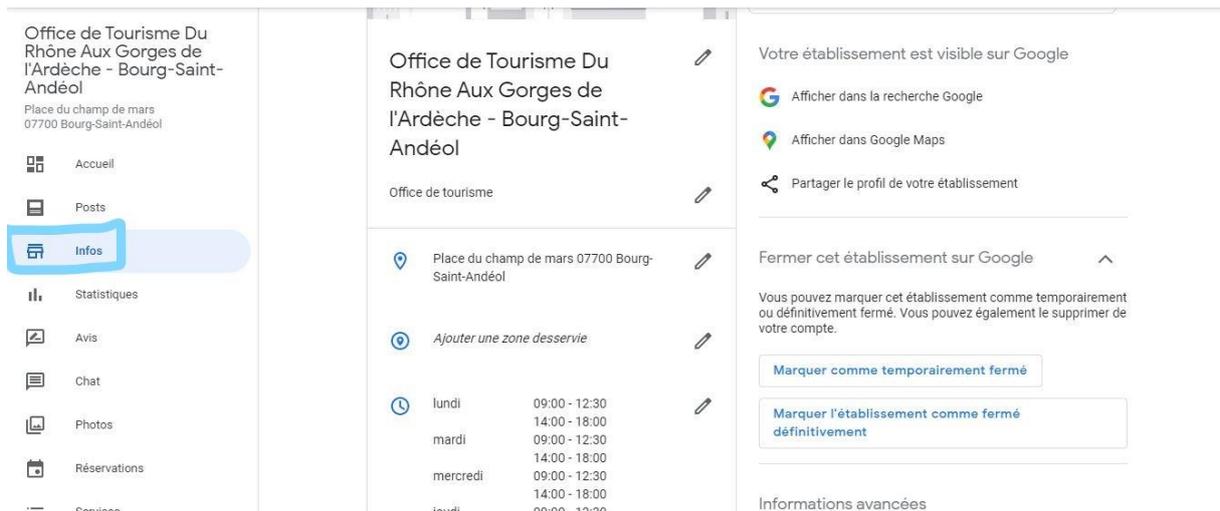
Ensuite, cherchez votre établissement sur Google My Business :

<https://business.google.com/create?gmbsrc=ww-ww-et-gs-z-gmb-v-z-h~bhc-core-u%7Cmybb>

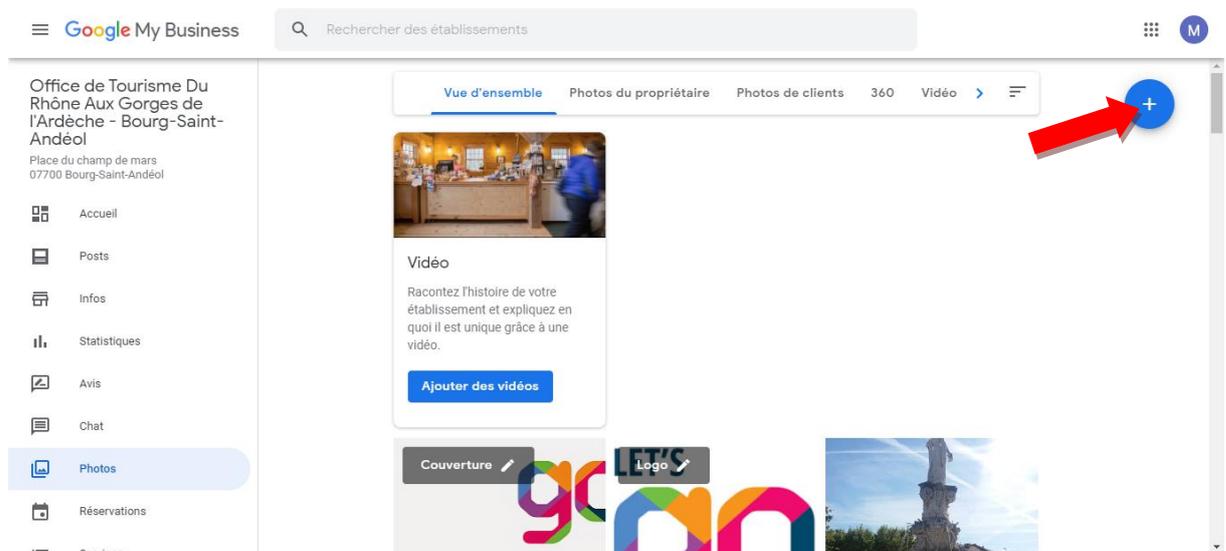
Tapez le nom de votre établissement : Google vous indiquera des établissements éventuellement déjà créés sur Google My Business dont vous pourrez revendiquer la fiche. Si ce n'est pas le cas, continuez en créant votre propre fiche, en suivant la procédure.

## 2.2 Compléter ou bien remplir sa fiche

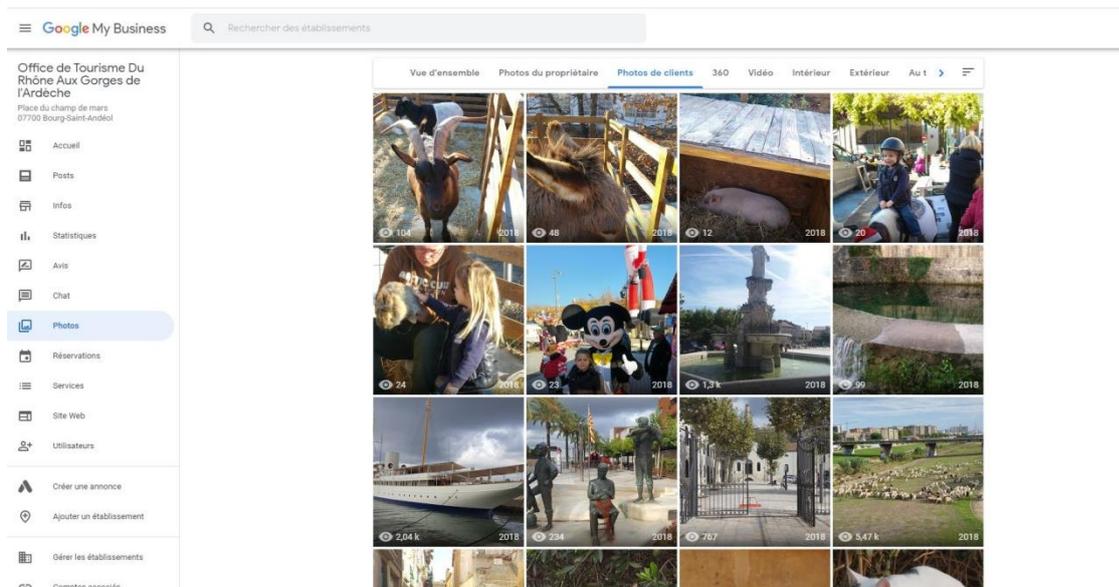
- **Mise à jour des informations de base** (onglet infos) : bien remplir tous les champs : adresse, contact, horaires, services, description. Plus vous mettez d'informations, mieux c'est !



- **Ajouter des photos et/ou des vidéos** (onglet photos, cliquer sur le + en haut à droite) : les photos sont très importantes, elles permettent à l'internaute de voir à quoi ressemble votre structure mais vous permet surtout de remonter plus haut dans les résultats de recherche de Google. En effet, le moteur de recherche aime les profils bien remplis !

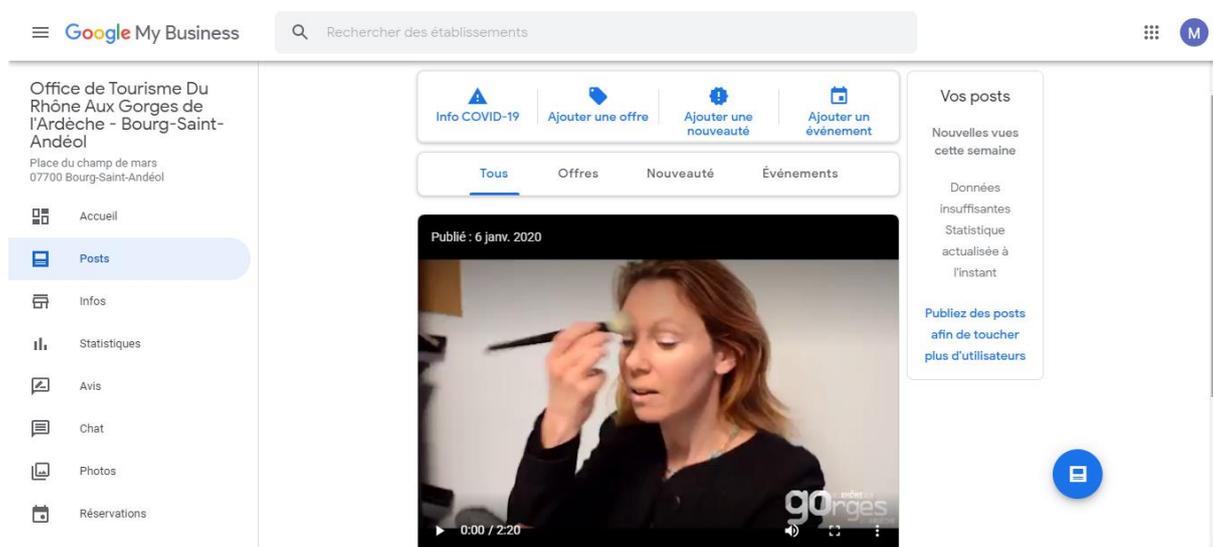


**ATTENTION** : les internautes ont la possibilité d'ajouter des photos à votre fiche. Ce qui va parfois donner un profil contenant des photos non désirées (voir ci-dessous : exemple de l'office de tourisme avant signalement)...



Pour retirer les photos qui ne correspondent pas à votre structure, cliquer sur la photo puis sur le drapeau en haut à droite pour signaler la photo. Choisissez un motif (souvent « photo ou lieu ne correspondant pas au lieu ») puis envoyer la demande de signalement à Google qui retirera les photos après examen.

### ➤ Ajouter un ou des posts



Les posts permettent de mettre en avant une offre commerciale avec un code promo, un lien vers l'offre, une nouveauté avec un bouton réserver, commander en ligne ou s'inscrire, un événement.

### ➤ Statistiques

Ici, vous pourrez comptabiliser combien de fois les internautes ont vu votre fiche, par quelles requêtes ou canal ils vous ont trouvé. Cela permet de voir si votre fiche et ses informations sont pertinentes, ce qu'il faut améliorer et surtout son impact en termes de référencement naturel

### ➤ Chat

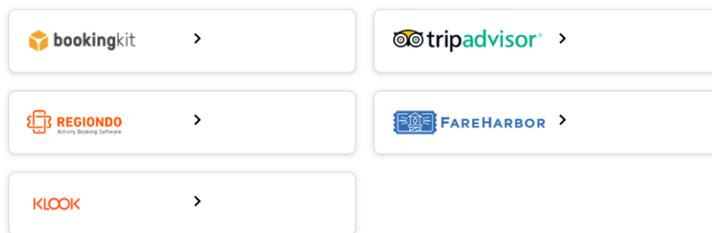
La messagerie instantanée est disponible uniquement dans l'application mobile Google My Business. Elle permet de communiquer en direct et rapidement avec ses clients. Attention, il faut répondre sous 24h sous peine de se voir désactiver cette fonctionnalité. D'autres consignes doivent être suivies comme le fait de ne pas demander d'informations personnelles et confidentielles via le chat (numéro de carte bancaire, numéro de passeport, de sécurité sociale, etc.) Toutes les consignes sont disponibles ici : <https://support.google.com/business/answer/7506237>

### ➤ Réservations

Il est possible de connecter un système de réservation existant à sa fiche Google My Business afin que les internautes voient vos disponibilités et réservent en ligne directement via votre fiche. Les systèmes doivent être partenaires de Google.

Pour les prestataires de loisirs, voici les fournisseurs agréés :

SÉLECTIONNER UN FOURNISSEUR



Pour tous les autres, vous trouverez la liste des fournisseurs compatibles avec Google ici : <https://www.google.com/maps/reserve/partners>

- Booking Kit peut être intéressant mais très cher : 3% de frais bancaires, 3% de frais de transaction, 0.50€ par billet + abonnement au moins de 49€/mois
- Tripadvisor Experiences ne nécessite pas d'abonnement mais cette plateforme prend une commission sur le prix que vous avez fixé (les frais de commission sont assez flous).

**Nous vous conseillons de proposer une offre ou une nouveauté et de renvoyer vers votre site avec la résa en ligne intégrée.**

## 3. Gérer ses avis sur Google avis

### 3.1 A quoi servent les avis ?

#### ➤ Rassurer vos clients

72% des consommateurs vont effectuer une action après avoir lu un avis positif (source [Brightlocal](#)). Il convient donc d'en récolter le plus possible afin d'influencer les internautes. Les avis ont un effet rassurant, même si certains sont négatifs. Au contraire, quelques avis négatifs renforcent la fiabilité des autres avis.

#### ➤ Se classer en haut des recherches Google Maps

Lorsqu'un internaute effectue une recherche locale de type "restaurant + localité " ou "restaurant" et est géolocalisé à Bourg-Saint-Andéol par exemple, les premiers résultats affichés seront ceux de Google Maps. Il convient donc d'arriver premier sur ces requêtes géolocalisées. Pour être premier sur google avec son restaurant ou avec son hôtel par exemple, il vous faudra :

1. Avoir une fiche Google My Business optimisée (titre reprenant votre activité, des données liées à l'entreprise, une photo, et la bonne catégorie associée à votre activité)
2. Avoir des avis en quantité et récents (Google attache de l'importance à la fraîcheur et le score des avis)
3. Répondre aux commentaires (Google met en avant les fiches GMB où il y a de l'interaction, que ce soit par la réponse aux avis, au changement de photos, nouveaux posts, etc.).

### 3.2 Comment gérer ses avis ?

Il faut **répondre à tous les avis**, qu'ils soient positifs ou négatifs.

Attention, tout le monde peut mettre un avis Google et vous ne pouvez pas les supprimer, seulement les signaler comme inappropriés. Le commentaire peut disparaître mais pas la note.

- **Si l'avis est positif**, remerciez vos clients pour vous avoir laissé un avis, dites-leur à bientôt... Soyez inventifs et convivial si possible.
- **Si l'avis est négatif**, ne répondez surtout pas avec agressivité. Vous pouvez argumenter mais toujours sur un ton cordial. N'hésitez pas à écrire que vous prenez en compte la remarque et que vous vous efforcerez de vous améliorer. Ne réfutez pas l'avis de l'internaute, cela fera mauvais genre auprès des autres clients qui vont lire l'avis. D'autres solutions existent qu'un « clash » public en ligne.

**Si un client vous a laissé un avis négatif mais incohérent ou diffamatoire**, vous avez plusieurs solutions :

1. Tenter une prise de contact directe avec l'internaute si vous avez ses coordonnées (email ou téléphone)
2. Apporter une réponse à l'internaute qui valorisera votre établissement
3. Signaler l'avis comme inapproprié. Ne respecte pas la **charte de la plateforme Google My Business** : les insultes, incitations à la haine, publicités, discours à caractère pornographique ou autres débordements sont généralement considérés comme inappropriés par les plateformes d'avis. Cela peut prendre beaucoup de temps et le signalement peut être refusé par Google.
4. Supprimer votre compte Google My Business : attention, cela peut prendre 6 mois !

### 3.3 Comment acquérir davantage d'avis ?

- Vous pouvez **demande, tout simplement, à vos clients** sur place ou après leur visite, de vous laisser un avis sur Google. Pour cela, il suffit de leur envoyer le lien vers votre page Google My Business. Pour vous faciliter la tâche, créez-vous un nom court dans la rubrique « infos », ce qui générera une adresse url à envoyer. Vous pourrez retrouver cette adresse url dans l'onglet « accueil ». Dans la fiche "Recevoir d'autres avis", copiez l'URL courte à partager avec vos clients.

- Vous pouvez également **intégrer les avis Google à votre site Internet**, ce qui influencera vos nouveaux clients à vous laisser leur avis. Pour intégrer les avis à votre site, vous avez plusieurs solutions :
- Vous pouvez le faire vous même via l'API Google en développant un script. Cette solution est assez technique et requiert une équipe technique.
- Si vous utilisez le CMS Wordpress pour votre site, plusieurs plugins sont à votre disposition pour afficher simplement vos avis sur les pages de votre site. La mise en ligne du plugin et la configuration n'est pas compliqué : [Google Reviews Widget](#)
- Certains sites vous proposent directement d'intégrer vos avis Google pour vous via un abonnement mensuel : [Embedsocial](#), [Widget Pack](#) etc...

**Si vous avez une boutique en ligne**, vous pouvez afficher les avis clients (avis vérifiés de réels clients) sur chacun de vos produits, à condition d'avoir un compte Merchant Center et donc de proposer vos produits en ligne sur Google Shopping. Avoir un tel compte permet aussi de proposer une enquête en ligne automatique à vos clients.

Cette option concerne les produits matériels avec un code-barre. Avoir un compte Merchant Center est gratuit. Pour en savoir plus, consultez la page :

<https://www.google.com/retail/solutions/merchant-center/?hl=fr>

-----

Nous espérons que ce tutoriel vous aura été utile. Bonne saison à tous !

Votre contact : Maud Rauner – [m.rauner@rhone-gorges-ardeche.com](mailto:m.rauner@rhone-gorges-ardeche.com) – 06 07 85 14 77