Bonjour et bienvenue !

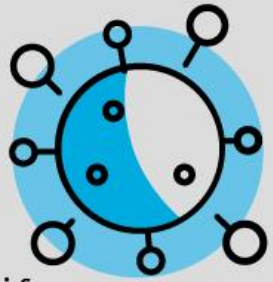
Votre webinaire commence dans quelques minutes...

Coronavirus

Entreprises - Pays de la Loire
la CCI à votre écoute !

ALLO PME 02 40 44 6001

coronavirus.pme@paysdelaloire.cci.fr



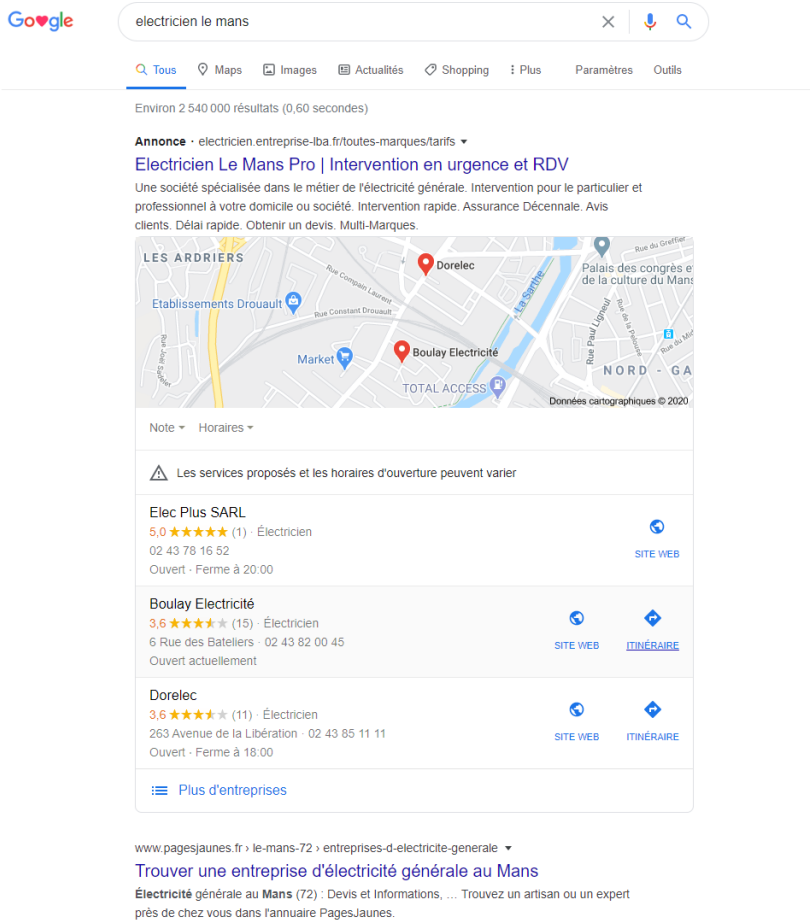
Webinaire

Google My Business : votre outil de communication en temps de crise

CCI des Pays de la Loire

21/04/2020

Une recherche sur le web



Lorsque vous faites une recherche sur Google, 3 types de résultats peuvent apparaitre

Le référencement payant (Adwords)

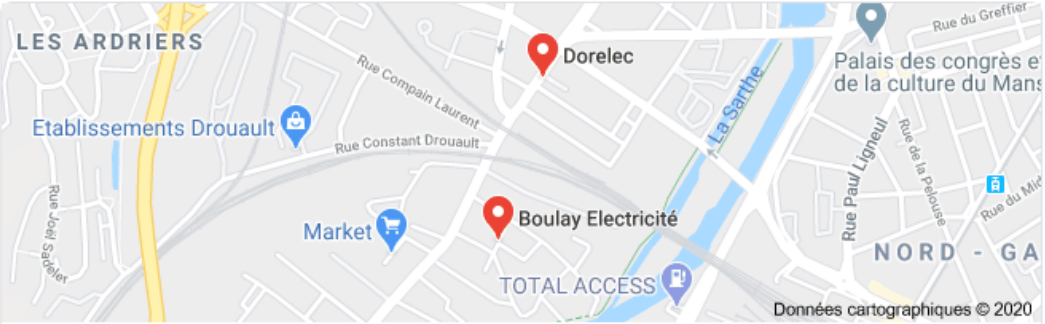
<u>1er résultat :</u> Publicité payante sur Google

Arrive devant tout les autres résultats

Reconnaissable avec le logo noir **Annonce**

Ce type d'annonces existe seulement sur des mots qui sont très recherchés

Le référencement local (Google My Business)



Note ▾ Horaires ▾

⚠ Les services proposés et les horaires d'ouverture peuvent varier

Elec Plus SARL
5,0 ★★★★★ (1) · Électricien
02 43 78 16 52
Ouvert · Ferme à 20:00
SITE WEB

Boulay Electricité
3,6 ★★★☆☆ (15) · Électricien
6 Rue des Bateliers · 02 43 82 00 45
Ouvert actuellement
SITE WEB ITINÉRAIRE

<u>2e résultat</u> : le référencement local

Ces résultats qui sont issus de votre fiche Google My Business

Ils se basent sur votre géolocalisation, Google vous propose des résultats qui sont proche d'où vous êtes

Résultats dédiés au mobile car votre fiche va parfaitement s'adapter à l'écran d'un smartphone

Le référencement naturel (SEO)

www.pagesjaunes.fr › le-mans-72 › entreprises-d-electricite-generale ▾

Trouver une entreprise d'électricité générale au Mans

Électricité générale au **Mans** (72) : Devis et Informations, ... Trouvez un artisan ou un expert près de chez vous dans l'annuaire PagesJaunes.

www.starofservice.com › Pays de la Loire › Sarthe › Mans ▾

Les 10 meilleurs électriciens à Le Mans, Sarthe - StarOfService

électricien. 72000 **Mans**. Depuis 2014, Novaxis Chauffage est une entreprise de chauffage, d'**électricité**, de plomberie, de climatisation et de ventilation ...

★★★★½ Note : 4,4 - 69 618 avis

<u>3e résultat :</u> le référencement naturel

Les sites internet qui arrivent naturellement en première page de Google

Naturellement = sans payer = sans faire de la publicité

Cela signifie que vous avez un site internet bien construit et qui est visité

Google My Business, qu’est ce que c’est ?

Outil de la suite de Google **100% gratuit**

Aucune connaissance en développement

Seul prérequis : avoir un compte Google (= une adresse gmail)

Google My Business, qu’est ce que c’est ?

Google

central garage mayenne

Tous | Maps | Actualités | Images | Shopping | Plus | Paramètres | Outils

Environ 162 000 résultats (0,53 secondes)

pros.lacentrale.fr › ...

CENTRAL GARAGE : Voiture occasion MAYENNE - Vente ...

Voir les véhicules d'occasion à **MAYENNE** chez **CENTRAL GARAGE** - Un large choix de véhicules disponibles.

www.centralgaragemayenne.fr

Central garage mayenne

Bienvenue sur le site de **CENTRAL GARAGE**, agent FIAT à **Mayenne** depuis 1981, à votre service. Nous vous invitons à découvrir une gamme étoffée de ...

www.fiat-mayenne.fr

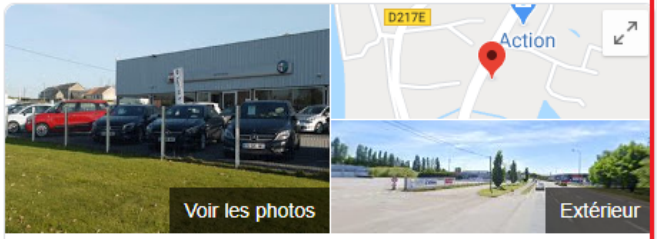
CENTRAL GARAGE Mayenne : alfa-romeo, fiat, Mayenne (53)

CENTRAL GARAGE : vente de voitures d'occasion, alfa-romeo, fiat, fiat-utilitaire à **MAYENNE**, **Mayenne** (53). VENTE DE VEHICULES NEUFS ET OCCASIONS.

zoomcar.fr › pro › central-garage-mayenne-v128

CENTRAL GARAGE MAYENNE - voiture occasion - Zoomcar.fr

Retrouvez toutes les annonces de voitures d'occasion à vendre du professionnel **CENTRAL GARAGE** situé à **MAYENNE** (53)



Central Garage

Site Web | Itinéraire | Enregistrer

4,3 ★★★★★ 30 avis Google

Concessionnaire automobile à Mayenne

Adresse : 259 L'Huilerie, 53100 Mayenne

Horaires : **Ouvert** · Ferme à 19:00

⚠ Les services proposés et les horaires d'ouverture peuvent varier

Téléphone : 02 43 32 01 78

Pourquoi utiliser Google my Business ?

Outil qui permet aux propriétaires d'avoir davantage de contrôle sur ce qui apparaît dans les résultats de recherche

Booster votre visibilité numérique

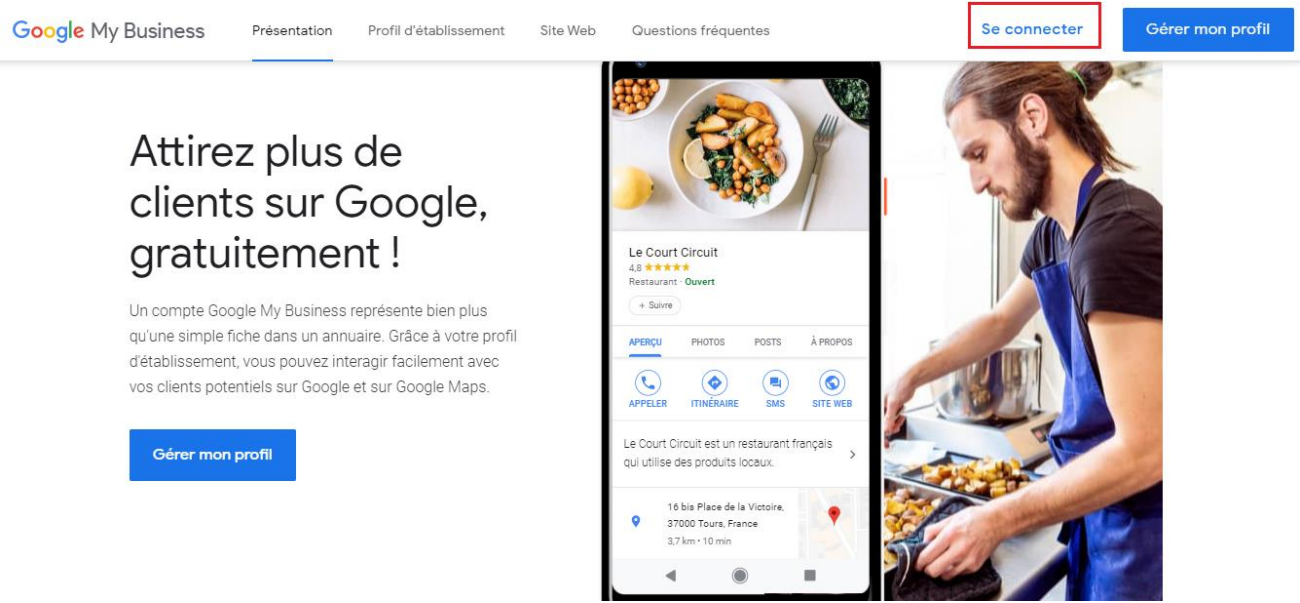
Gérer votre e-réputation

Optimiser facilement votre référencement local

Je crée ma fiche Google my Business

ETAPE 1 : INSCRIPTION

Connectez-vous sur
https://www.google.com/intl/fr_fr/business

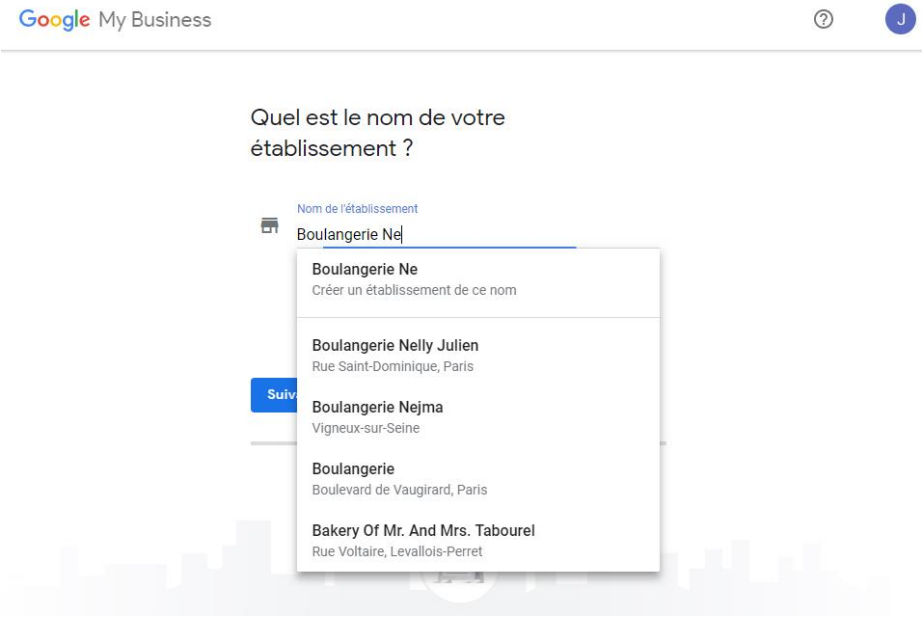


Si vous n'avez pas de compte, cliquez sur « Se connecter »

Il faudra créer une adresse gmail pour bénéficier de Google my Business

Pour se créer une adresse gmail, rdv sur **www.gmail.com**

Je crée ma fiche Google my Business



Créez votre propre fiche en rentrant votre nom d'établissement

<u>Deux cas de figures s'offrent à vous</u> : Votre établissement est nouveau, vous pouvez donc créer une nouvelle fiche

Votre établissement avait déjà une fiche, celle-ci apparait dans la liste des suggestions

La règle : une seule fiche par établissement

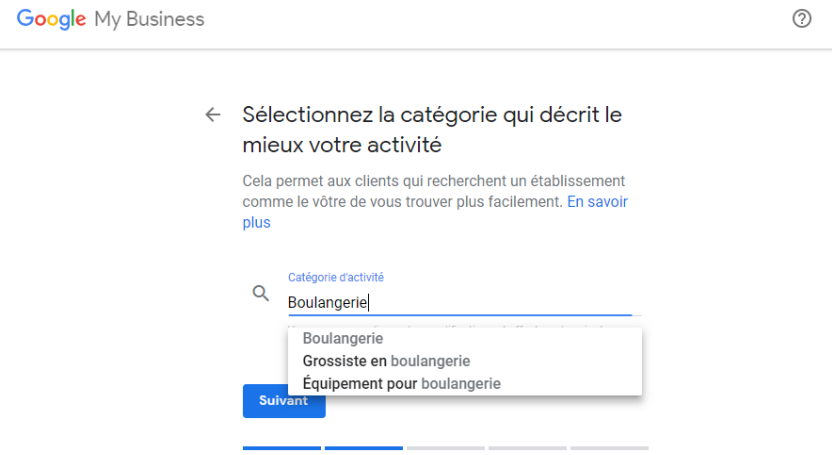
Je crée ma fiche Google my Business

Une fois le nom rempli, vous allez devoir choisir **une catégorie d'établissement**

Les catégories sont utilisées pour décrire votre établissement et vous mettre en contact avec les clients recherchant les services que vous proposez

Vous pouvez choisir UNE SEULE catégorie principale puis plusieurs catégories secondaires.
Pour la catégorie principale, prenez celle qui décrit votre établissement dans son ensemble

Cas concret : si votre catégorie principale est "Pizzeria", vous pouvez mettre comme catégorie supplémentaires : "Restaurants" et "Restaurants italiens"



Vous ne pouvez pas créer de catégorie.
Liste des catégories existantes : bit.ly/2Vk8q9z

Aller dans **Infos** pour ajouter une catégorie secondaire

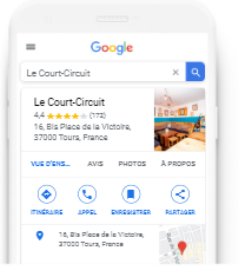
Je récupère ma fiche Google my Business

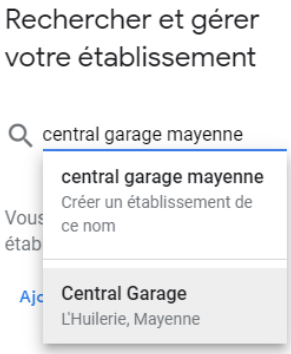
Il est tout à fait possible que votre fiche Google My Business ait déjà été créé :

- CAS NUMÉRO 1 : Google a créé votre fiche de manière automatique
- CAS NUMÉRO 2 : Une tierce personne a déjà revendiqué les droits de votre fiche

Dans les deux cas, rdv sur https://www.google.com/intl/fr_fr/business

Renseignez le nom exact de votre établissement dont vous souhaitez **récupérer les droits**
Cliquez sur la bonne suggestion, puis cliquez sur suivant

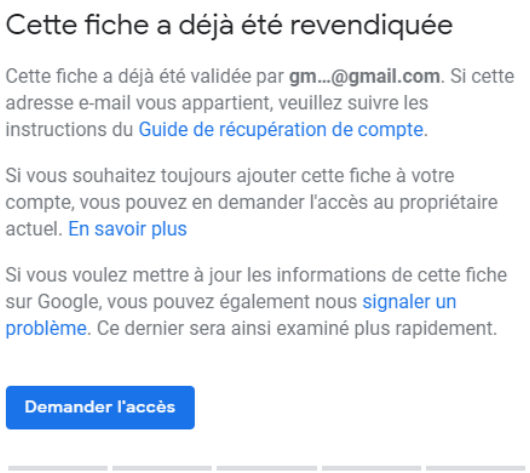


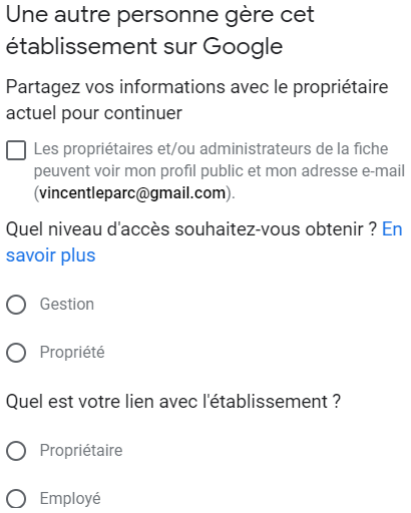


Je récupère ma fiche Google my Business

CAS NUMÉRO 1 : Comme Google a créé votre fiche de manière automatique et que personne n'a demandé les droits, vous pouvez récupérer la fiche via la méthode traditionnelle (envoi d'un code par La Poste)

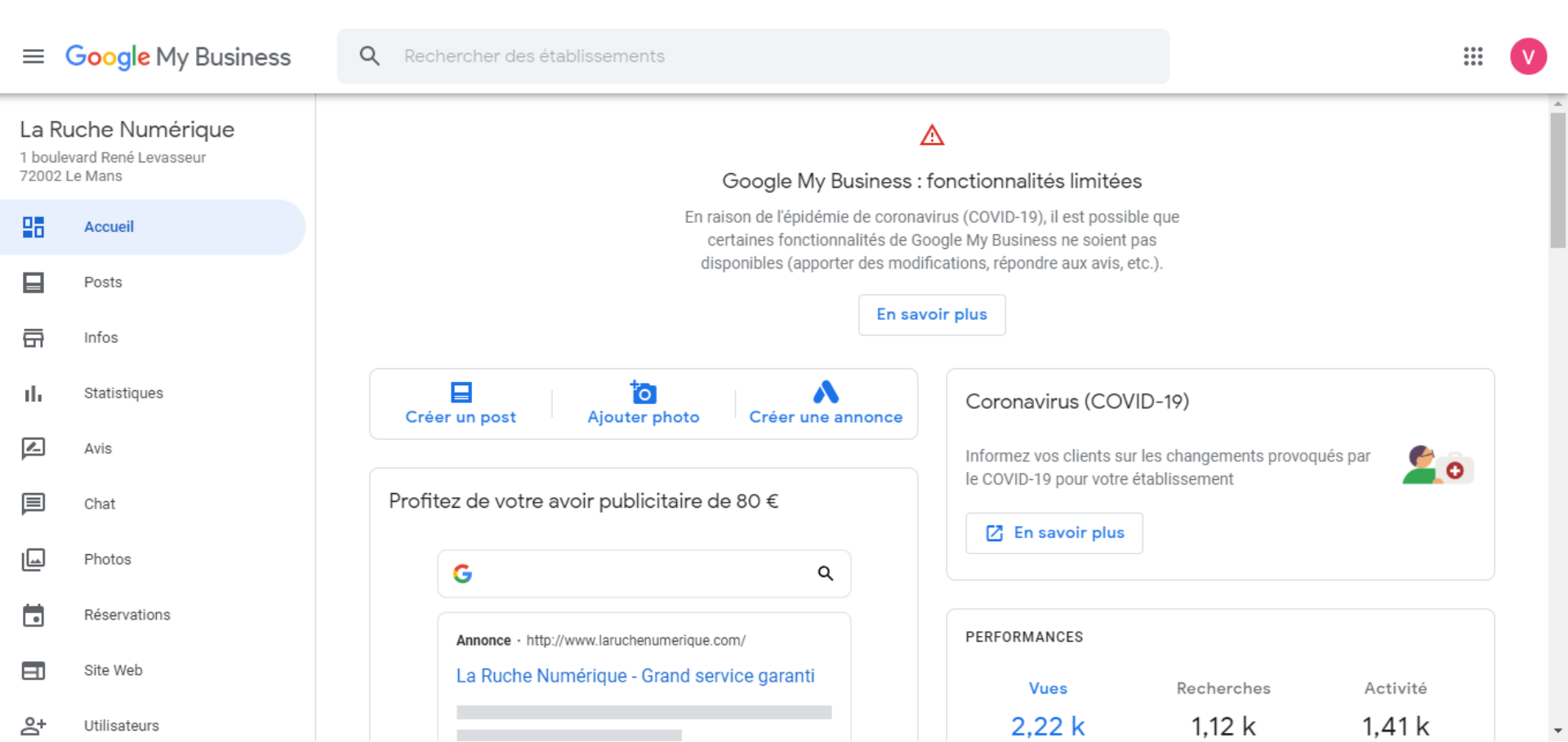
CAS NUMÉRO 2 : Un message stipulant que « cette fiche a déjà été revendiquée » apparait. Vous devez alors en **demandez l'accès** puis remplir **un formulaire de demande**. Le propriétaire à sept jours pour vous répondre. Sans réponse de sa part, vous pouvez récupérer la fiche.





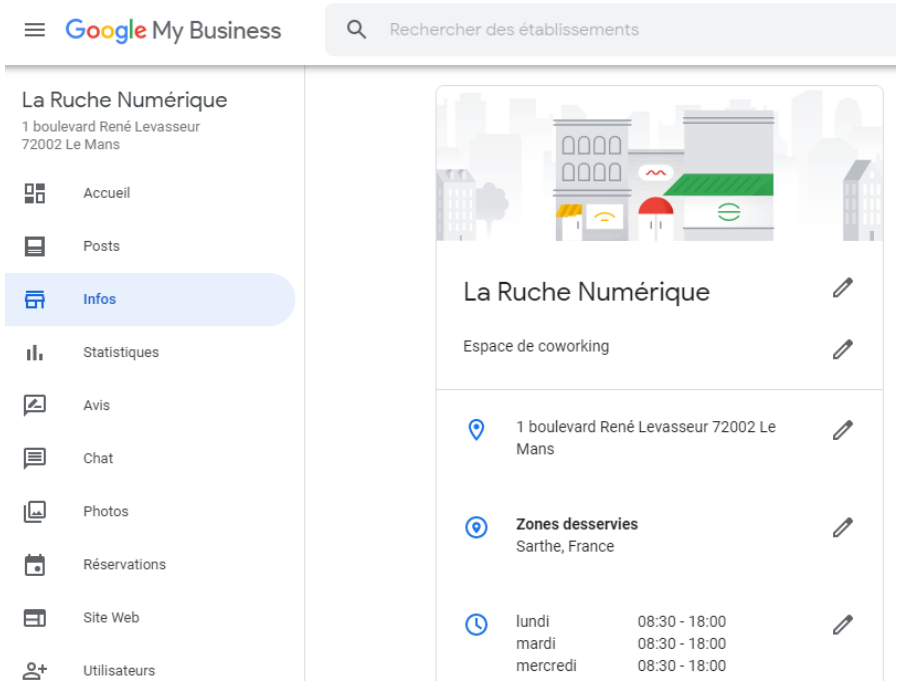
Faire une réclamation ici cutt.ly/fyqMTkd

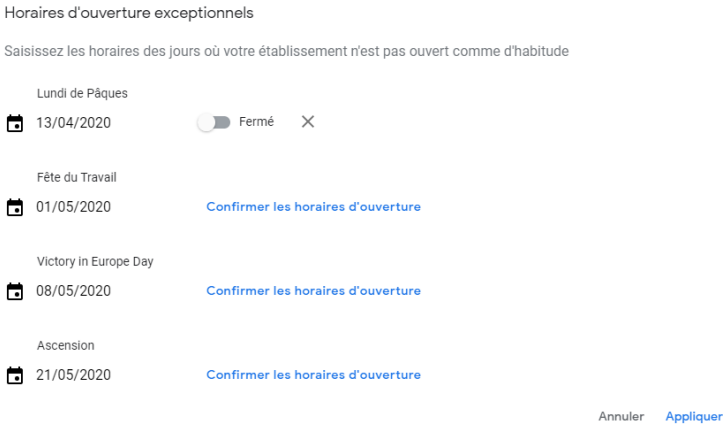
L’interface Google my Business



Vos informations personnelles

Dans la partie Infos : indiquez votre adresse, numéro de téléphone, adresse mail, site internet, etc…



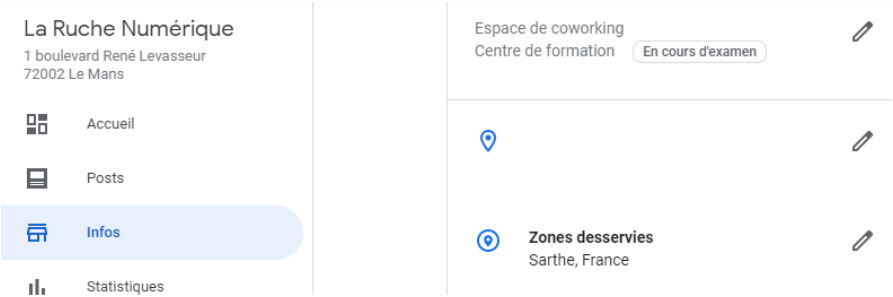


Vos informations personnelles

Si vous n’avez pas d’adresse parce que :
- Vous êtes indépendant, vous travaillez de chez vous, d’un espace de coworking, …
- Vous partagez votre temps entre plusieurs lieux
- Vous exercez une activité professionnelle chez vos clients

Vous n’avez pas de local donc pas d’adresse à donner à Google

Vous pouvez simplement indiquez une zone géographique (ville, département, région, etc…) dans la rubrique Infos et Zones desservies



Vos informations personnelles liées au Covid-19

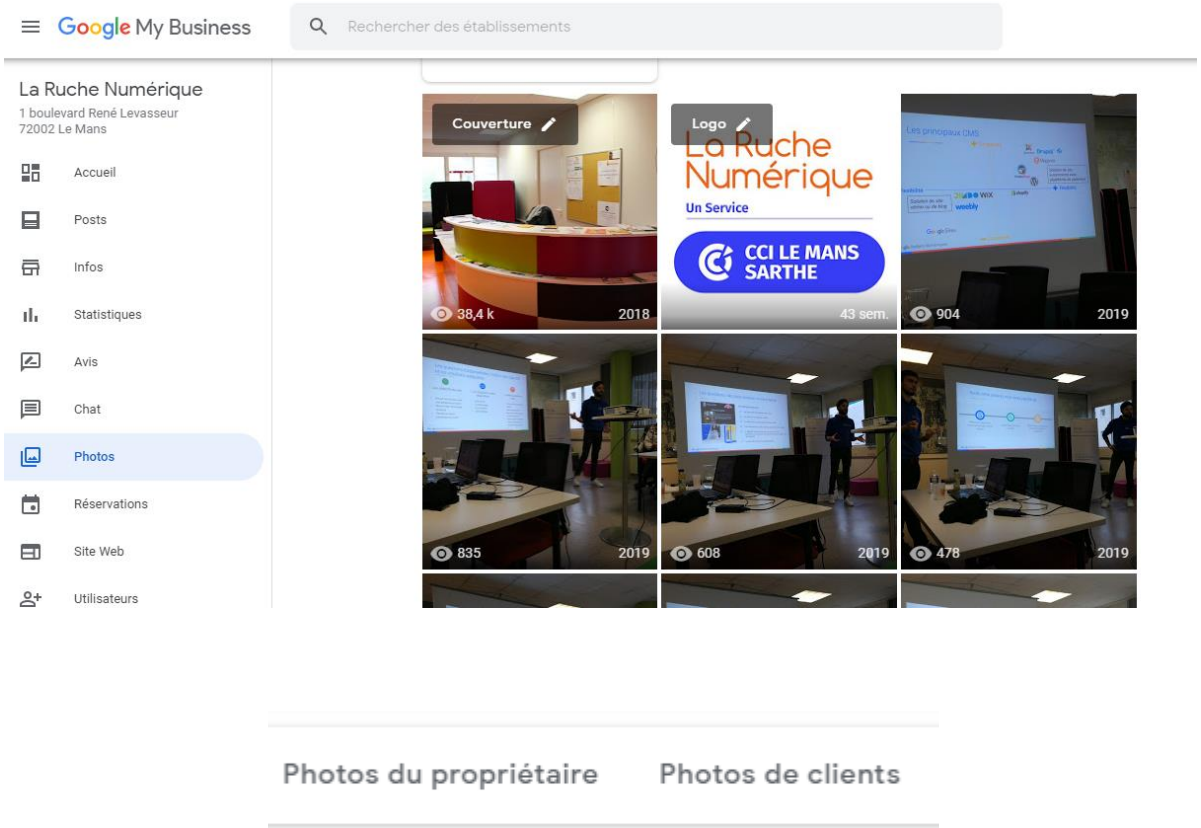
Dans tous les cas, vérifiez et mettez à jour les informations basiques :

Vos horaires
Votre téléphone
Les zones desservies
La description de votre établissement

Objectifs :

Éviter des déplacements inutiles si vous êtes fermés ou avez modifié vos horaires
Montrer que vous êtes toujours “disponible”, même fermé et malgré le confinement

Les photos



C’est simple, ludique et nous sommes tous curieux

Présentation de vos produits

Mise en scène de vos services

Visite de vos locaux

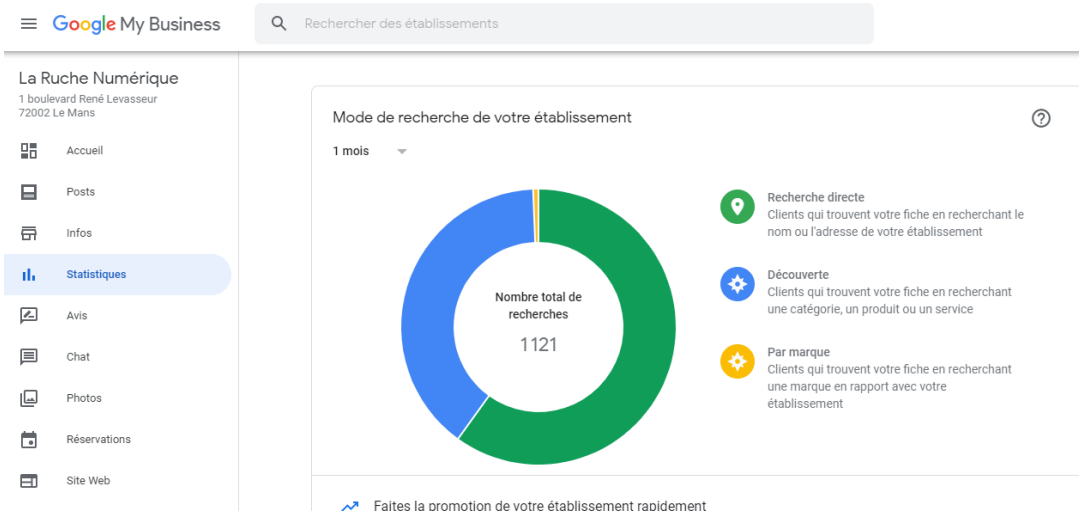
Mise en avant de vos équipes

Vidéo

Racontez l'histoire de votre établissement et expliquez en quoi il est unique grâce à une vidéo.

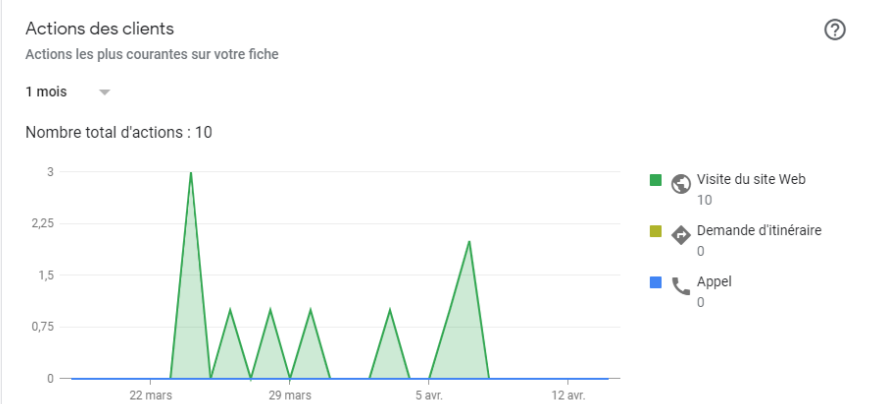
Ajouter des vidéos

Les statistiques



Grâce aux stats, vous pouvez connaitre :

- Le nombre de fois où votre fiche est apparue sur Google



- Le comportement des internautes après avoir été sur votre fiche

Les statistiques

Vous pouvez aussi savoir ce que les internautes ont tapé pour arriver sur votre fiche
(= les mots clés)

Covid-19 : les attentes des internautes à votre égard ont-elles évolué ?
De nouvelles recherches sont-elles apparues dans la liste des requêtes utilisées pour vous trouver ?

Requêtes saisies afin de trouver votre établissement • Envoyer des commentaires
Requêtes les plus souvent saisies pour votre établissement par des utilisateurs uniques

1 mois

	Requête	Utilisateurs
1	coworking	43
2	la ruche	36
3	ruche	31

Avant Covid-19

Requêtes saisies afin de trouver votre établissement • Envoyer des commentaires
Requêtes les plus souvent saisies pour votre établissement par des utilisateurs uniques

1 semaine

	Requête	Utilisateurs
1	la ruche	21
2	digital	18
3	coworking	<10

Pendant Covid-19

Les avis

Tout le monde peut vous laisser un avis dès que votre fiche est en ligne (même ceux que vous n'avez jamais vu…)

La note d'un avis va de une à cinq étoiles et peut s'accompagner d'un commentaire (non obligatoire)

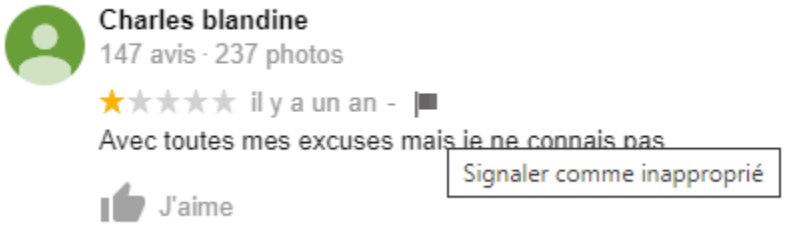
Quasi impossible de supprimer un faux avis

Améliore votre référencement au niveau local

Les avis

Si vous recevez un avis qui est faux, vous pouvez le signaler à Google grâce au drapeau qui apparait à coté (pensez a déplacer votre souris à côté de l'avis)

Google supprimera cet avis seulement s'il y'a des propos très graves (sexisme, racisme, etc…)



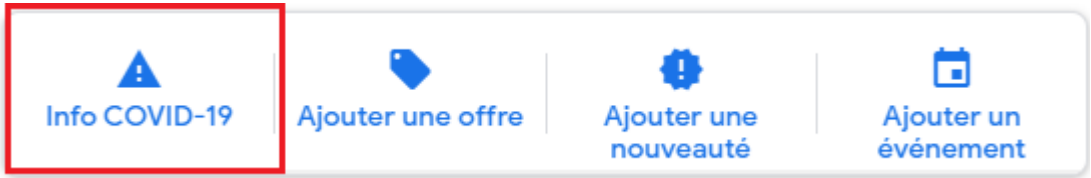
Si les propos tenus sont « normaux », votre seule solution est de répondre à cet avis

D'une manière générale, pensez à répondre aux avis positifs et négatifs

Les posts

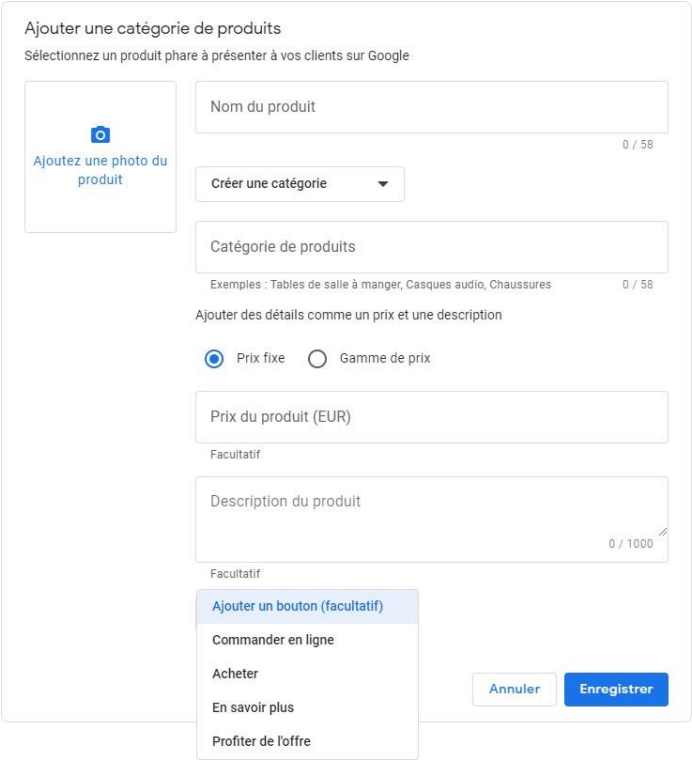
Vous permet de partager une actualité. C’est un media simple : un texte, une image ou une vidéo.

Et une nouvelle catégorie est même apparue récemment



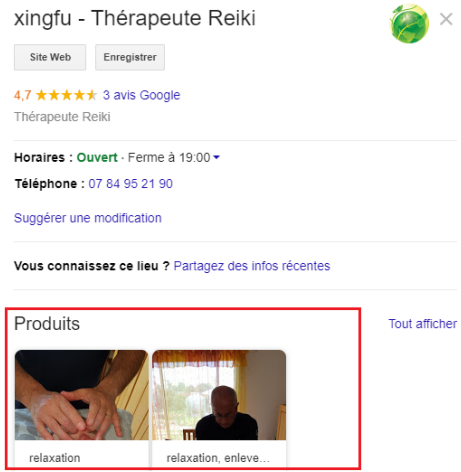
Vous pouvez ajouter des informations à propos des éléments suivants :
- Fermetures ou horaires réduits
- Mesures de sécurité et d'hygiène
- Disponibilité de chèques-cadeaux afin de soutenir votre établissement

Les produits et services



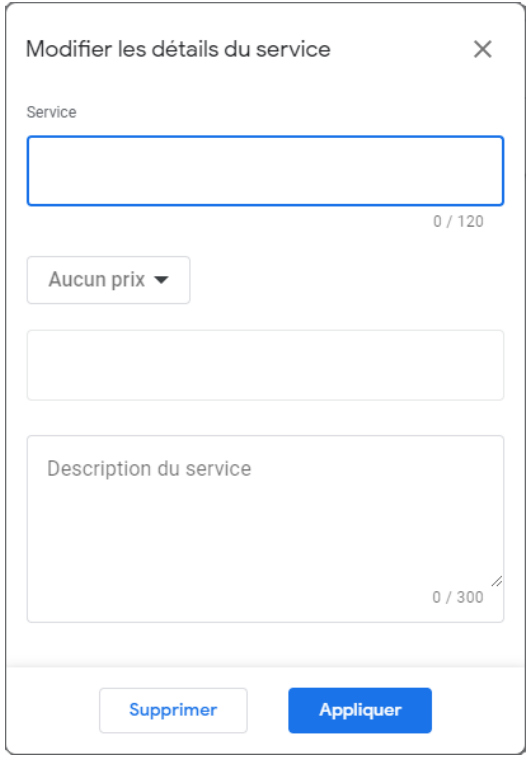
Selon votre catégorie de page, vous aurez la possibilité d'ajouter une collection de produits à votre fiche My Business avec un appel à l'action qui **va rediriger les visiteurs vers la page produit correspondante** sur votre site web

Affichage mobile



Affichage sur ordinateur/tablette

Les produits et services



VOUS N'AVEZ PAS DE PRODUITS ?
AJOUTEZ DES SERVICES

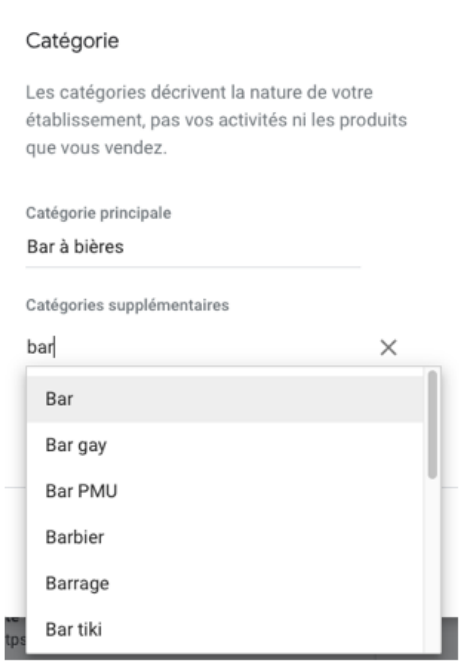
Vous pouvez ajouter vos propres services dans un format similaire aux produits

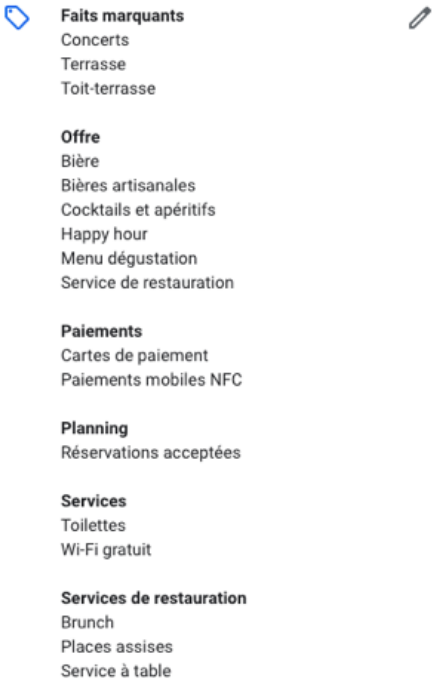
Pour savoir si cette fonctionnalité est applicable à votre Page, allez sur la partie **“Info”** dans le tableau de bord et sélectionnez “Services”

Ex : un plombier pourra ajouter les services suivants : "Installer un robinet" ou "Réparer des toilettes"

Si le type de service souhaité n'est pas répertorié, **vous pouvez ajouter vos propres services personnalisés**

Les attributs

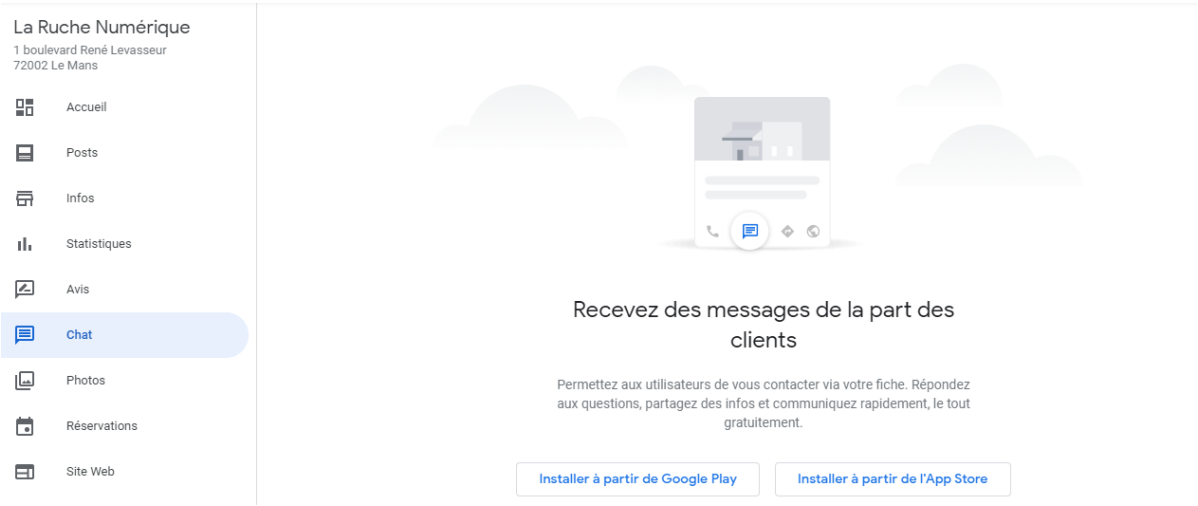


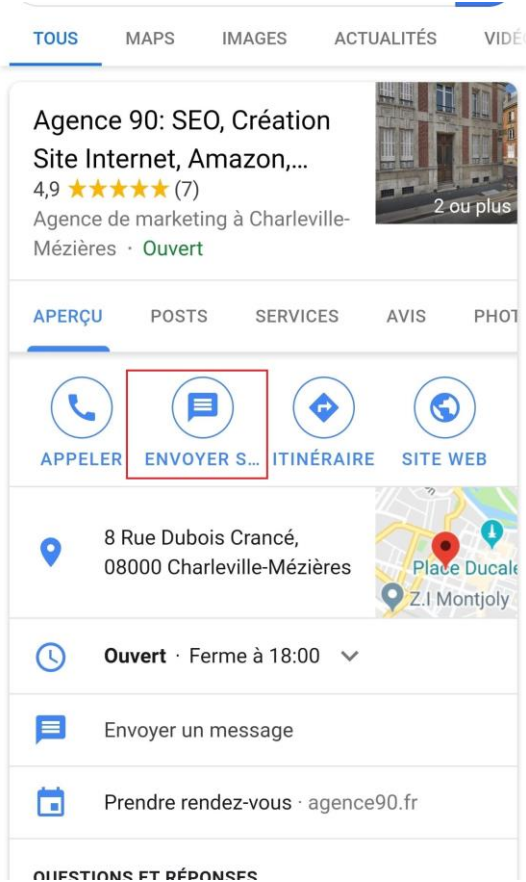


Les attributs vous permettent de **renseigner des informations pratiques** sur votre établissement autour de plusieurs thèmes : accessibilité, clientèle, faits marquants, offre, paiements, etc.
Pour les modifier -> Infos -> Attributs

Actuellement, les restaurants et les magasins disposent d'attributs en haut de leur profil permettant d'informer les clients

Interagissez avec vos clients

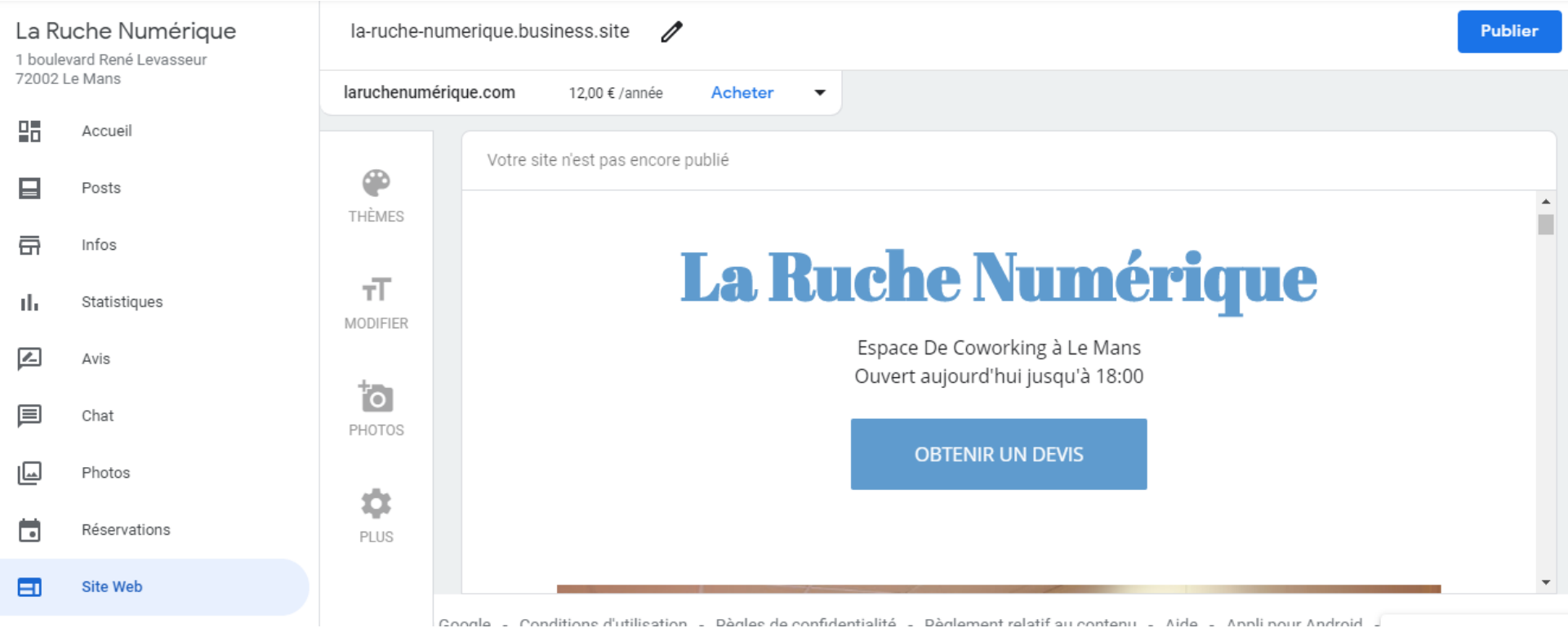




Téléchargez l'application Google My Business et **activez le chat** pour aider vos clients à vous contacter

Ils pourront ainsi obtenir l'aide dont ils ont besoin si vous n'êtes pas joignable par téléphone, ou si votre établissement est fermé

Le site web



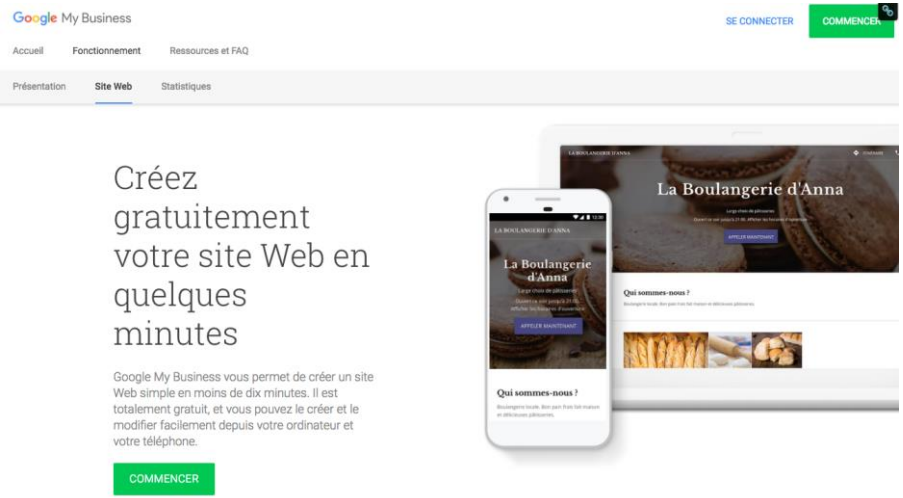
Google My Business vous permet de **vous créer un site web**
à partir des informations que vous avez mises sur votre fiche

Le site web

La solution est totalement gratuite
Votre site est prêt en 30 minutes !
Le site est compatible avec les appareils mobiles (responsive)

Un outil utile uniquement si vous n'avez actuellement pas de site internet

Tout votre site est sur une seule et même page
Personnalisation du site très réduite
Le nom de domaine finit par .business.site



L’assistance Google My Business

En cas de problème rencontré avec votre fiche Google My Business, vous pouvez bénéficier d’une aide à distance (et gratuite) par Google

Rdv sur :
https://support.google.com/business/gethelp

Seule l’aide par email est active en ce moment

Une page dédiée au Covid-19 avec des conseils pour gérer sa fiche est dispo ici :
https://support.google.com/business/answer/9773423

Merci de votre attention

Pour aller plus loin, n’hésitez pas à solliciter un rdv avec votre conseiller numérique

- CCI Le Mans – Sarthe

Vincent LE PARC - vincent.leparc@lemans.cci.fr

- CCI de Maine et Loire

Didier REVEAU – didier.reveau@maineetloire.cci.fr

- CCI de Mayenne

Amandine DEROUET - amandine.derouet@mayenne.cci.fr

- CCI Nantes - St Nazaire

Caroline ANDRE-LECESNE - caroline.lecesne@nantesstnazaire.cci.fr

- CCI de Vendée

Charlotte LOIZEAU - charlotte.loizeau@vendee.cci.fr

Merci de votre attention

Un nouveau webinaire vous est proposé la semaine prochaine

Comment vendre en ligne sur Facebook, le jeudi 30 avril à 11h

Inscriptions ici :

bit.ly/2VxwFjg