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

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.





Une société spécialisée dans le métier de l'électricité générale. Intervention pour le particulier et professionnel à votre domicile ou société. Intervention rapide. Assurance Décennale. Avis clients. Délai rapide. Obtenir un devis. Multi-Marques.

<u>1^{er} 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)



<u>2^e 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



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 ...

★★★★★ Note : 4,4 - 69 618 avis

<u>3^e 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





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 ?

Go♥gle

× 🌵 🔍

Outils

🔍 Tous 🛛 Maps 🗉 Actualités 🖾 Images 🛷 Shopping 🗄 Plus 🛛 Paramètres

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)



....

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





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



ETAPE 1 : INSCRIPTION

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

Google My Business

Profil d'établissement Site Web Questions fréquentes

Attirez plus de clients sur Google, gratuitement!

Présentation

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



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





Créez votre propre fiche en rentrant votre nom d'établissement

Deux cas de figures s'offrent à vous : 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



Une fois le nom rempli, vous allez devoir choisir <u>une catégorie d'établissement</u>

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

<u>Cas concret :</u> 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 : <u>bit.ly/2Vk8q9z</u>

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





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 <u>https://www.google.com/intl/fr_fr/business</u>

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



G 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.

Cette fiche a déjà été revendiquée

Cette fiche a déjà été validée par gm...@gmail.com. Si cette adresse e-mail vous appartient, veuillez suivre les instructions du Guide de récupération de compte.

Si vous souhaitez toujours ajouter cette fiche à votre compte, vous pouvez en demander l'accès au propriétaire actuel. En savoir plus

Si vous voulez mettre à jour les informations de cette fiche sur Google, vous pouvez également nous signaler un problème. Ce dernier sera ainsi examiné plus rapidement.

Demander l'accès

Une autre personne gère cet établissement sur Google

Partagez vos informations avec le propriétaire actuel pour continuer

Les propriétaires et/ou administrateurs de la fiche peuvent voir mon profil public et mon adresse e-mail (vincentleparc@gmail.com).

Quel niveau d'accès souhaitez-vous obtenir ? En savoir plus

O Gestion

O Propriété

Quel est votre lien avec l'établissement ?

O Propriétaire

O Employé

Faire une réclamation ici cutt.ly/fyqMTkd







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



08:30 _ 18:00 lundi Ouvert Ajouter vos horaires mardi Ouvert 08:30 _ 18:00 Ajouter vos horaires mercred Ouvert 08:30 _ 18:00 Aiouter vos horaires 08:30 _ 18:00 jeudi Ouvert Ajouter vos horaires vendredi Ouvert 08:30 _ 18:00 Ajouter vos horaires samedi Fermé dimanche Fermé Annuler Appliquer

Horaires d'ouverture exceptionnels

Horaires d'ouverture

Saisissez les horaires des jours où votre établissement n'est pas ouvert comme d'habitude





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







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



Téléphone : 02 41 87 76 87

Suggérer une modification





| \equiv | Goo | gle | My | Busines |
|----------|-----|-----|----|---------|
|----------|-----|-----|----|---------|

Q Rechercher des établissements



Photos du propriétaire Photos de clients

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





Actions des clients

1 mois 🔍

Actions les plus courantes sur votre fiche

Grâce aux stats, vous pouvez connaitre :

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



?





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

<u>Covid-19</u> : 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 | 0 | Requêtes saisies afin de trouver votre établissement • Envoyer des commentaires Requêtes les plus souvent saisies pour votre établissement par des utilisateurs uniques 1 semaine v | 0 |
|--|--------------|---|--------------|
| Requête | Utilisateurs | Requête | Utilisateurs |
| 1 coworking | 43 | 1 la ruche | 21 |
| 2 la ruche | 36 | 2 digital | 18 |
| 3 ruche | 31 | 3 coworking | <10 |





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





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



Modifier



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





| ectionnez un produit pha | are a presenter a vos clients sur Google | | | | |
|---------------------------------|---|---------------------|--|--|--|
| | Nom du produit | | | | |
| | | 0 / 58 | | | |
| Ajoutez une photo du produit | Créer une catégorie 🗸 | | | | |
| | Catégorie de produits | | | | |
| | Exemples : Tables de salle à manger, Casques audio, Chaussures 0 / 58 | | | | |
| | Ajouter des détails comme un prix et une | e description | | | |
| | Prix fixe Gamme de prix | C | | | |
| | Facultatif | | | | |
| | Description du produit | | | | |
| | | 0 / 1000 | | | |
| | Facultatif | | | | |
| | | | | | |
| | Ajouter un bouton (facultatif) | | | | |
| | Ajouter un bouton (facultatif) Commander en ligne | | | | |
| | Ajouter un bouton (facultatif) Commander en ligne Acheter | | | | |
| | Ajouter un bouton (facultatif) Commander en ligne Acheter En savoir plus | Annuler Enregistrer | | | |

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

| xingfu - Thérapeute Reiki |
|---|
| Site Web Enregistrer |
| 4,7 ★★★★ 3 avis Google Thérapeute Reiki |
| Horaires : Ouvert · Ferme à 19:00 - |
| Téléphone : 07 84 95 21 90 |
| Suggérer une modification |
| Vous connaissez ce lieu ? Partagez des infos récentes |
| Produits |
| |

Tout afficher



Affichage sur ordinateur/tablette



| Modifier les détails du service | × |
|---------------------------------|---------|
| Service | |
| | |
| | 0 / 120 |
| Aucun prix 👻 | |
| | |
| | |
| Description du service | |
| | |
| | 0 / 300 |
| | |
| Supprimer Appliquer | |

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



Catégorie

Les catégories décrivent la nature de votre établissement, pas vos activités ni les produits que vous vendez.

Catégorie principale

Bar à bières

Catégories supplémentaires



Faits marquants Concerts Terrasse Toit-terrasse

Offre

Bière Bières artisanales Cocktails et apéritifs Happy hour Menu dégustation Service de restauration

Paiements

Cartes de paiement Paiements mobiles NFC

Planning Réservations acceptées

Services Toilettes Wi-Fi gratuit

Services de restauration Brunch Places assises Service à table 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

Lamaccotte - Restaurant Nantes 4,7 ★★★★★ (233) · €€€ · Restaurant 82,2 km · Nantes Fermé · Ouvre à 19:30 ★ Repas sur place · ★ Livraison



L'Aménité - Restaurant Nantes 4,8 ★★★★ (77) · Restaurant 82,4 km · Nantes Fermé · Ouvre à 20:00 ★ Repas sur place · ✓ Vente à emporter







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

PH01 8 Rue Dubois Crancé, 0 08000 Charleville-Mézières Place Duca O Z.I Montjoly Ouvert · Ferme à 18:00 🗸 Envoyer un message Prendre rendez-vous · agence90.fr OUESTIONS ET DÉDONSES



| La Ruche Numérique 1 boulevard René Levasseur 72002 Le Mans | | la-ruche-numerique.business.site 🧷 | | | |
|---|--------------|------------------------------------|--|---|--|
| | | laruchenumé | rique.com 12,00 € /année Acheter ▼ | | |
| | Accueil | | Votre site n'est pas encore publié | | |
| | Posts | THÈMES | | • | |
| ₽ | Infos | | Lo Ducho Numóricano | | |
| ılı | Statistiques | MODIFIER | La nucle numerique | | |
| ľ | Avis | + | Espace De Coworking à Le Mans Ouvert aujourd'hui jusqu'à 18:00 | | |
| | Chat | PHOTOS | | | |
| | Photos | ~ | OBTENIR UN DEVIS | | |
| | Réservations | PLUS | | | |
| | Site Web | | | • | |
| | | | Coorde - Conditione d'utilieation - Dàdee de confidentialité - Dàdement relatif au contenu - Aide - Annli nour Android | | |

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



(+)

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



Créez gratuitement votre site Web en quelques minutes

Google My Business vous permet de créer un site Web simple en moins de dix minutes. Il est totalement gratuit, et vous pouvez le créer et le modifier facilement depuis votre ordinateur et votre téléphone.





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 : <u>https://support.google.com/business/gethelp</u>

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/97 73423 Établissement introuvable sur Google

| L | Être rappelé |
|----------|--|
| | Demandez à être rappelé par un spécialiste de l'équipe |
| | d'assistance. |
| | Heures 👻 |
| | |
| E | Chat Démarrer une session de chat avec un Google specialist |
| × | E-mail Envoyez-nous un message décrivant votre problème. |

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 - <u>vincent.leparc@lemans.cci.fr</u>
- CCI de Maine et Loire Didier REVEAU – <u>didier.reveau@maineetloire.cci.fr</u>
- CCI de Mayenne Amandine DEROUET - <u>amandine.derouet@mayenne.cci.fr</u>
- CCI Nantes St Nazaire Caroline ANDRE-LECESNE - <u>caroline.lecesne@nantesstnazaire.cci.fr</u>
- CCI de Vendée
 Charlotte LOIZEAU <u>charlotte.loizeau@vendee.cci.fr</u>

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