Mon guide pratique Google My Business - Bornes interactives





AVEC I'APPUI DE :

GRAND DAX TOURISME & THERMALISME

Google My Business, c'est quoi ?

Google My Business est un **outil de Google permettant de référencer les entreprises locales.** Si votre établissement est un bar, un restaurant, une boutique, un site de visite,... Google My Business va vous permettre d'être correctement référencé sur Google en fonction de votre géolocalisation.

Une fois que votre établissement est renseigné sur Google My Business, celui-ci s'affiche sur le côté droit des pages de résultats de recherches sur Google et sur Maps, c'est un véritable accélérateur de référencement local pour votre entreprise.

Pourquoi être présent sur Google My Business ?

Google My Business c'est votre carte de visite sur Google !

Dès lors que votre établissement a été identifié, Google peut créer automatiquement votre fiche Google My Business et les clients peuvent laisser des avis, **il est donc important d'en prendre la main pour veiller à la réputation de votre commerce !**

- En étant présent sur internet, vous obtenez plus de visibilité
- Grâce à Google My Business vous pouvez échanger avec votre clientèle et analyser les retours clients
- Vous pouvez publier des photos et des offres dans votre profil afin d'attirer plus de clients.



Soyez présent sur internet



Soyez visible sur Google Maps



Répondez aux avis de vos clients



Partagez les bonnes informations



Enrichissez votre vitrine



Attirez de nouveaux clients

Aujourd'hui, 97% des internautes utilisent la recherche en ligne pour trouver des établissements de proximité !

Comment créer ou revendiquer sa fiche Google My Business ?

SE CONNECTER SUR LE SITE

- Aller sur le site de Google My Business et connectez-vous avec votre compte Google
- Si vous n'en n'avez pas, il faudra le créer.
- Ce compte vous servira pour l'ensemble des services Google (Gmail, Google Agenda, Google My Business,...)





RENSEIGNER VOTRE ETABLISSEMENT

Une fois connecté, saisissez le nom de votre établissement. Deux alternatives sont alors possibles :

- Votre entreprise existe déjà. Cela peut notamment être le cas si vous avez racheté un commerce et/ou que vous travaillez à une adresse précédemment occupée par un autre commerce. Dans ce cas, sélectionnez votre adresse et suivez la procédure de récupération de compte indiquée par Google.
- Votre entreprise n'est pas revendiquée. Dans ce cas, vous devez compléter les formulaires.

Que étal	el est le nom de votre olissement ?
.	Nom de l'établissement
	En continuant, vous acceptez les Conditions d'utilisation et les Règles de confidentialité suivantes
Sui	vant

VOTRE CODE DE VALIDATION

Une fois que vous avez complété l'ensemble des étapes (adresse postale, coordonnées,...). Il ne vous reste plus qu'à attendre de recevoir votre code de validation !

- Soit par mail ou par téléphone
- Soit par courrier postal



En attendant, vous pourrez modifier et optimiser votre page, même si cette dernière ne sera visible des internautes qu'une fois votre compte validé.

Comment gérer sa fiche Google My Business ?

Votre page Google My Business sera la vitrine de votre établissement, à l'instar de votre site internet.

Elle devra donc donner envie aux clients potentiels de venir dans votre commerce !

Ne négligez surtout pas cette étape phare de la gestion de votre page. Même si votre page n'est pas encore validée par Google, rien ne vous empêche de commencer à enrichir chacun des **onglets**.

Dffice Intercommunal de Fourisme et du Thermalisme Ju Grand Dax 1 Cours du Maréchal Foch 0100 Dax	Créer un post Ajouter photo Créer une annonce Vues Recherches Activité
Accueil	Attirez encore plus de clients
Posts	Google Offer Mexamentary Q
큐 Infos	Office Intercommunal de Taulitime et du Thermalitime du dans bas- Performances au cours des 28 demiers jours
, Statistiques	Contraction windows converting and a second se
E Avis	Faites en sorte que votre annonce s'affiche à chaque fois qu'un
Chat	Internaute effectue une recherche vous concernant. La configuration ne prend que quelques minutes, et vous ne payez qu'en cas de clic. En
	savoir plus Commandez le guide 2019 de votr Commander en ligne
Réservations	Premiers pas 15 avr. 2019 CRANDOW
E Services	Pour obtenir de l'aide, appelez un spécialiste Google Ads
Site Web	Créer un post
2+ Utilisateurs	PHOTOS DE CLIENTS LES PLUS RÉCENTES Plus
Créer une annonce	DERNERS AVIS
Ajouter un établissement	
Gérer les établissements	

- Les coordonnées mentionnées sur votre page doivent correspondre aux informations affichées sur votre site internet si vous en possédez un.
- Choisissez les catégories les plus pertinentes pour votre activité.
- Ajoutez des photos de qualité et représentatives (exemples de photos : devanture du commerce, photos de produits, intérieur du commerce, photo de vous et/ou de votre équipe etc...). Les clients pourront aussi ajouter des photos de votre commerce ou de vos produits !
- Pour décrire votre activité, utilisez un vocabulaire simple intégrant des mots clefs.



Les avis clients

Nombreux sont les internautes qui observent les avis déposés par des clients avant de se rendre dans un commerce.

Les avis laissés par vos clients donc sont précieux pour votre établissement. Si vous y répondez, vous contribuez à établir une relation de confiance. Lorsque vous publiez une réponse, celle-ci s'affiche dans la recherche Google et sur Maps, en dessous de l'avis de votre client avec la mention "Réponse du propriétaire". Lorsqu'ils consulteront les avis sur votre établissement, les utilisateurs de Google verront à la fois le commentaire d'origine et votre réponse.

Qu'ils soit positifs ou négatifs, pensez à répondre aux avis !

VALORISER LES AVIS POSITIFS CONSIDÉRER LES AVIS NÉGATIFS Considérer ces avis comme une Remercier, prendre acte, expliquer. opportunité. Proposer une solution, montrer votre bonne foi Remercier = reconnaissance, confiance Encourager les internautes à laisser des avis améliore votre visibilité Office Intercommunal de Tourisme et du 🖋 Donner un avis Thermalisme du Grand Dax 11 Cours Maréchal Foch Dax 4,1 ★★★★★ 161 avis @ Trier par : Avis les plus pertinents -Alain C Local Guide - 239 avis - 336 photos ***** il v a une semaine Très bon accueil, les informations sont claires et précises. Les horaires d'ouverture sont assez larges Surveillez régulièrement votre fiche Bien

- Ne laissez pas de commentaires négatifs sans réponses
- Des avis positifs sont rassurants pour le client
- Invitez vos client à déposer des avis
- Remerciez les clients qui donnent leur avis



Les avis positifs

Ces avis sont clés pour connaître vos points forts et booster la motivation de vos salariés. Répondez-leur et surtout remerciez-les pour les inciter à recommencer !

Votre client a pris le temps de faire vos éloges, c'est un minimum que de considérer son avis en retour. Il vous accorde du temps, accordez-lui du votre. C'est également l'occasion de maintenir le dialogue avec vos clients satisfaits, et pourquoi pas les transformer en promoteurs de votre entreprise

Les avis négatifs

Les avis négatifs ne sont pas nécessairement le signe de mauvaises pratiques commerciales. Par exemple, il est possible que les attentes du client soient en décalage par rapport à ce que vous proposez dans votre établissement. En répondant aux avis, vous pouvez identifier des points d'amélioration pour optimiser l'expérience des clients.

- Rien de pire que de ne pas répondre à un avis négatif. C'est le signe pour les internautes que vous êtes indifférent à la critique et que vous ne vous souciez pas de l'opinion de vos clients.
- Ne partagez pas les données à caractère personnel du client qui a laissé un avis négatif et ne l'attaquez pas personnellement. Proposez-lui plutôt de vous contacter directement pour résoudre le problème.
- Une interaction positive après l'ajout d'un avis conduit souvent le contributeur à le mettre à jour. Cela montre également à vos clients potentiels que vous vous souciez vraiment de la qualité de leur expérience.
- Soyez honnête concernant les éventuelles erreurs commises, mais n'assumez pas la responsabilité de faits pour lesquels vous n'avez rien à vous reprocher. Expliquez ce que vous pouvez faire ou non dans cette situation.
- N'hésitez pas à vous excuser si nécessaire. Il est conseillé de faire preuve de compassion et d'empathie.
- Montrez que vous êtes une vraie personne en ajoutant votre nom ou vos initiales à la fin de votre réponse. Cela rend l'échange plus authentique.
- Répondez rapidement afin de montrer que vous accordez de l'importance à l'expérience de vos clients.
- Bon à savoir : si un avis est diffamatoire, injurieux, hors sujet, en conflit d'intérêt, incitant à la haine ou la violence ou inapproprié vous pouvez signalez celui-ci à Google pour en demander la suppression

Réponses aux avis clients

Voici pour vous guider quelques exemples de réponses aux avis clients.



1 3

Réponse du propriétaire il y a un mois Bonjour Lorraine,

Nous sommes désolé que votre visite n'est pas été à la hauteur de vos attentes. Nous nous efforçons toujours de créer une ambiance chaleureuse et privilégiée avec nos clientes. Nous proposons du Mardi au Vendredi un salon privé pour que nos clientes soient dans une atmosphère intimiste. Nous prenons bien note de vos remarques et nous ferons le nécessaire pour encore s'améliorer. Bien cordialement



Essayez de privilégier si possible des réponses personnalisées. Celles-ci instaurent de la proximité avec le client et renforce son sentiment de satisfaction.

Bornes interactives "commerce et tourisme"

Dans le cadre du programme cœur de ville, la municipalité a souhaité installer une signalétique urbaine, touristique et commerciale dans le cœur piétonnier ainsi qu'un mobilier innovant : les bornes interactives. Ces « smartphones » géants positionnés près des lieux d'affluence et des parkings, concentrent une multitude de renseignements pour guider et informer les touristes, les visiteurs et les dacquois. **En 2018, les bornes ont été consultées par plus de 14 000 visiteurs.**

Comment ça marche ?

D'un simple toucher sur l'écran tactile, l'usager a accès, 24h/24, à 8 thèmes principaux pour naviguer dans les différents menus de manière très intuitive.

Outre les informations touristiques, patrimoniales et événementielles, des rubriques bien spécifiques

sont consacrées à l'activité commerciale !

NOUVEAUTÉ 2019

Afin de mettre en avant l'offre commerciale du centre-ville, l'interface des bornes est désormais accessible depuis le site dax.fr, qui compte 256 911 visiteurs uniques en 2018.



La rubrique « commerces » permet de lister tous les commerçants et artisans de la ville par type d'activité et de les géolocaliser pour se rendre en boutique.



Comment s'inscrire sur les bornes interactives ?

Les informations présentes sur les bornes interactives sont gérées par le pôle Développement économique et commercial de la Ville de Dax. L'inscription de votre commerce est gratuite.

INSCRIVEZ-VOUS :

- Via le formulaire disponible en ligne : dax.fr rubrique Dax > Entreprendre > Accompagnement au commerce
- En complétant la fiche d'inscription disponible au pôle Développement économique et commercial de la Ville de Dax (26 rue Cazade)

Mon commerce est déjà inscrit sur les bornes, mais je souhaite modifier mes informations/photos, comment faire ?

Contactez simplement le pôle Développement économique et commercial de la ville de Dax par mail (economiecommerce@dax.fr) en indiquant les informations à modifier et/ou les nouvelles photos en pièces jointes.

Comment savoir si mon commerce est suffisamment attractif sur les bornes ?

- Vos informations sont complètes et à jour (numéro de téléphone, horaires d'ouvertures)
- 2 La présentation de votre commerce présente plusieurs photos qualitatives.
- 3 Grâce au moteur de recherche intégré dans les bornes interactives, l'usager peut rechercher les commerces et trouver leurs adresses par noms, par activités mais aussi par produits, par marques etc...

C'est pourquoi, dans la description de votre commerce, les principaux produits et marques vendus sont évoqués.



Retrouvez également sur Dax.fr ...

Une série d'outils et de documents pour vos démarches et pour vous informer

Carte interactive	Les actualités	Les publications	
Découvrir	> Bien-être et thermalisme	> Entreprendre	
Dax			
DAX	DAX LA MAIRIE VIVRE A DA	AX LES DEMARCHES AGEND	

- Le plan d'actions pour la revitalisation commerciale
- Les aides financières du Grand Dax pour le commerce et l'artisanat (jusqu'à 41 000€ d'aides cumulables selon éligibilité)
- Le calendrier des animations
- La charte des devantures commerciales
- La charte d'occupation du domaine public
- La plaquette de prospection "Investir en cœur de ville"

Les grands projets de la ville

La promotion de l'offre commerçante de Dax

VILLE DE DAX	DAX LA MAIRIE VIVRE À DAX	LES DÉMARCHES AGENDA
Vivre à Dax 🔸 Commerce		
Les marchés 	Les halles	L'offre commerçante

- L'offre commerçante en image.
- Un formulaire à remplir afin d'envoyer une demande de reportage dans la rubrique « Entreprendre » du magazine municipal, adressé chaque mois à tous les habitants de Dax.
- L'annuaire des commerces (interface des bornes interactives)

L'offre commerçante en images

Retrouvez dans la galerie photo ci-dessous, une sélection des portraits de professionnels dans les domaines o

Notes

Merci.

Contact bornes interactives:

Ville de Dax Pôle développement économique & commercial economiecommerce@dax.fr

Contact Google My Business:

Office Intercommunal de Tourisme et du Thermalisme du Grand Dax pauline.dutreux@dax-tourisme.com



AVEC l'APPUI DE :

