

Optimiser et lier ses outils de communication ?

(Google mybusiness, avis...)



AUVERGNE
expérience
#myHauteLoire

16/04/2020

Haute-Loire
LE DÉPARTEMENT



Présentation de l'outil Zoom





Outil Zoom

Pour activer le son

The screenshot shows a Zoom meeting window with a dark background. At the top, it displays 'N° de participant Zoom : 17' and 'N° de réunion : 758-887-195'. In the center, a dialog box titled 'Comment voulez-vous rejoindre la conférence audio ?' is open. It has two tabs: 'Rejoindre par téléphone' and 'Son de l'ordinateur'. The 'Son de l'ordinateur' tab is selected. Below the tabs, there is a section 'Rejoindre l'audio par ordinateur' with a warning icon and the text: 'Impossible de sélectionner votre micro. Vérifiez que votre micro est correctement connecté. Tester le haut-parleur et le microphone.' A red arrow points from this warning to the 'Activer' button in the bottom right corner of the meeting window. The 'Activer' button has a microphone icon with a slash through it. To its right is the 'Arrêter vidéo' button with a video camera icon. At the bottom of the meeting window, there is a toolbar with icons for 'Rejoindre l'audio', 'Démarrer vidéo', 'Inviter', 'Participants', 'Partager l'écran', 'Converser', 'Enregistrer', and 'Réactions'. A red box highlights the 'Rejoindre l'audio' and 'Démarrer vidéo' buttons. In the bottom left corner, there is a logo for 'ADVERTISSEMENT expérience #myHauteLoire'.



Outil Zoom

Pour afficher votre webcam

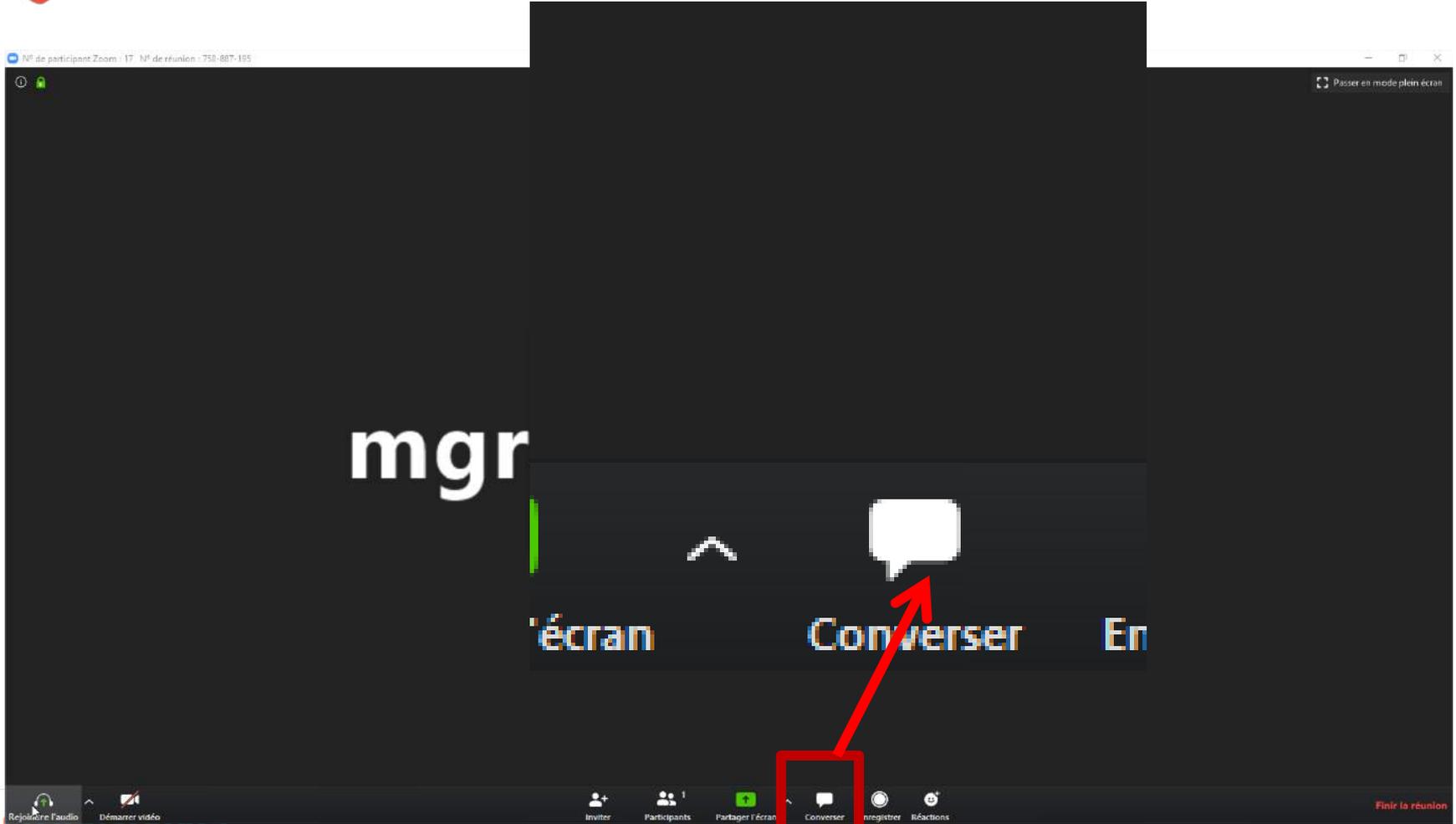
The screenshot shows a Zoom meeting window. At the top, it displays "N° de participant Zoom : 17" and "N° de réunion : 758-887-195". In the center, a dialog box titled "Comment voulez-vous rejoindre la conférence audio ?" is open. It has two tabs: "Rejoindre par téléphone" and "Son de l'ordinateur". The "Son de l'ordinateur" tab is selected. Below the tabs, there is a section for "Rejoindre l'audio par ordinateur" with a warning icon and the text: "Impossible de sélectionner votre micro. Vérifiez que votre micro est connecté correctement." Below this, there is a link "Tester le haut-parleur et le microphone" and a checkbox "Rejoindre automatiquement l'audio par ordinateur en rejoignant une réunion". A red arrow points from the video icon in the bottom toolbar to the dialog box. The bottom toolbar includes icons for "Rejoindre l'audio", "Démarrer vidéo", "Inviter", "Participants", "Partager l'écran", "Converser", "Enregistrer", and "Réactions". The text "Finir la réunion" is visible in the bottom right corner.

Auvergne
expérience
#myHauteLoire



Outil Zoom

Pour commenter



Auvergne
expérience
#myHauteLoire

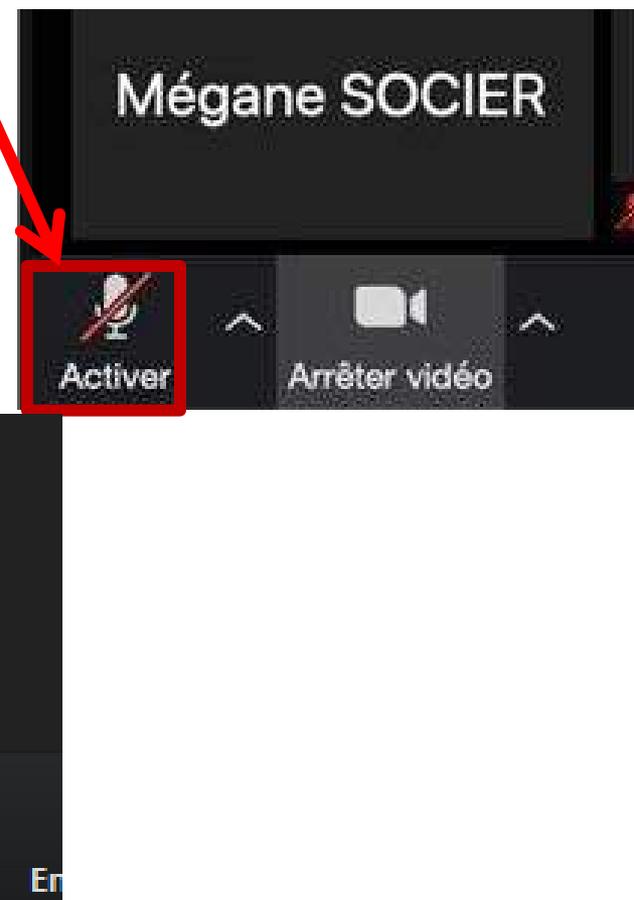
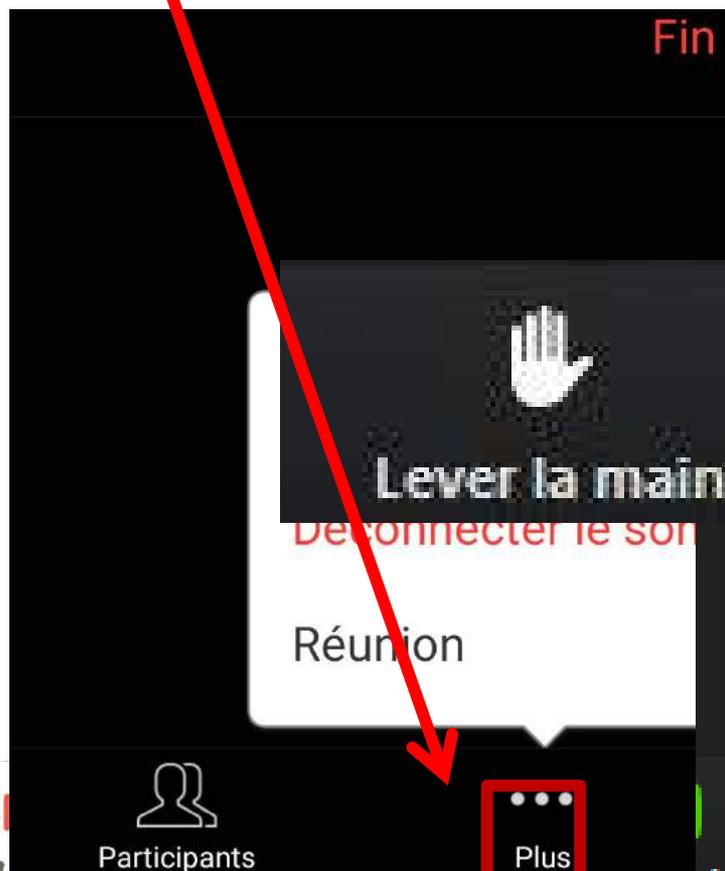


Outil Zoom

Pour prendre la parole

1 - « lever la main » ou « laisser un commentaire »

2- Activer le micro





1-Travailler sur le contenu de son site Internet

2-Proposer la réservation en ligne

6-Vérifier le contenu sur les autres sites

Actions préconisées

3-Gérer et répondre à ses avis

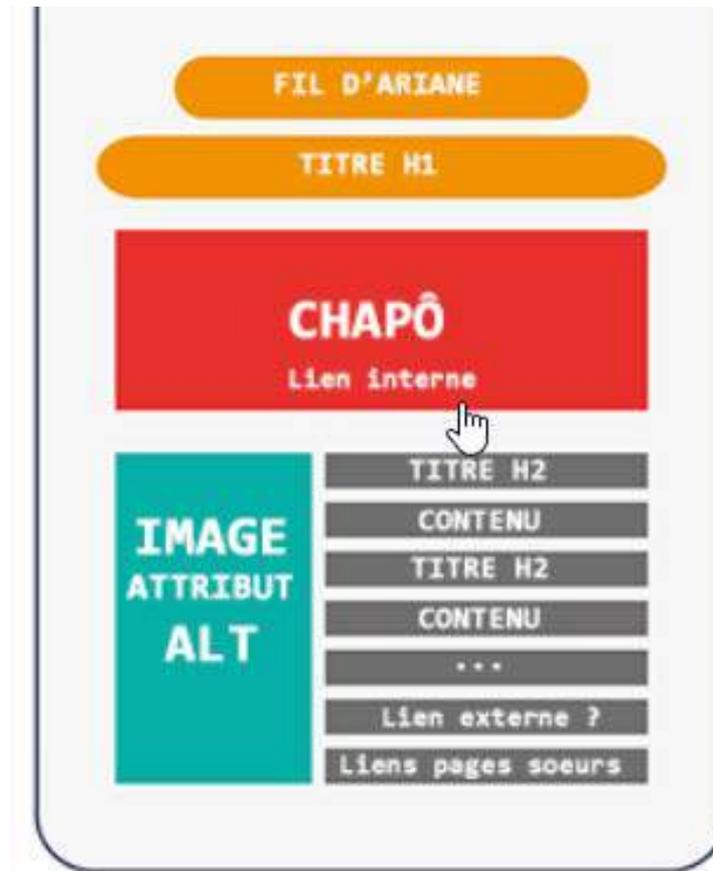
5-Optimiser ses réseaux sociaux

4-Optimiser sa fiche Google My business



1 -Travailler sur le contenu de son site

Exemple d'une page idéale



IMPORTANT

Pensez smartphone



1-Travailler sur le contenu de son site Internet

2-Proposer la réservation en ligne

6-Vérifier le contenu sur les autres sites

Actions préconisées

3-Gérer et répondre à ses avis

5-Optimiser ses réseaux sociaux

4-Optimiser sa fiche Google My business



2 – La réservation en ligne

Open System

- Outil de vente en ligne indispensable pour la mise en marché de toute structure touristique.
- L'outil est accessible à tous les prestataires touristiques dont l'activité ou l'hébergement est classé(e), labellisé(e) ou référencé(e) par la Maison Départementale du Tourisme.
- Il permet la réservation en ligne depuis le site du prestataire et des sites institutionnels (MDDT– OT) et **sur vos sites**.

Open System
FLUX OUVERT D'INFORMATIONS ET DE RÉSERVATIONS ▶▶▶▶

AUVERGNE
expérience
#myHauteLoire



1-Travailler sur le contenu de son site Internet

2-Proposer la réservation en ligne

6-Vérifier le contenu sur les autres sites

Actions préconisées

3-Gérer et répondre à ses avis

5-Optimiser ses réseaux sociaux

4-Optimiser sa fiche Google My business



3 – Gérer et répondre aux avis

- ✓ **94% des personnes affirment qu'un avis en ligne les a déjà convaincus d'éviter une entreprise ou un restaurant**
- ✓ **80% des consommateurs affirment également qu'ils ont confiance lorsqu'ils voient une note entre 4,0 et 5 étoiles.**

**=> Répondez-vous aux avis ?
Oui, Non, pourquoi ?**





1-Travailler sur le contenu de son site Internet

2-Proposer la réservation en ligne

6-Vérifier le contenu sur les autres sites

Actions préconisées

3-Gérer et répondre à ses avis

5-Optimiser ses réseaux sociaux

4-Optimiser sa fiche Google My business



4 - Optimiser sa fiche google my business

La recherche passe d'un stade global à un niveau local

Avant

Restaurants Asiatique, France | MICHELIN Restaurants
<https://restaurant.michelin.fr/France> *
Découvrez les meilleurs restaurants Asiatique pour France. Recherchez, sélectionnez et réservez votre restaurant préféré.

Restaurants Chinois, France | MICHELIN Restaurants
<https://restaurant.michelin.fr/France> *
Découvrez les meilleurs restaurants Chinois pour France. Recherchez, sélectionnez et réservez votre restaurant préféré.

Trois adresses incontournables de l'Asie haut de gamme à Paris | State.fr
www.state.fr | Boire & manger *
8 mars 2018 - Le Michelin 2018 recommande vingt-cinq restaurants japonais, ... de Tan Dinh (25 euros), ce fut le premier restaurant étoilé d'Asie en France.

LES 10 MEILLEURS restaurants asiatiques Paris - TripAdvisor
<https://www.tripadvisor.fr> | Europe | France | Île-de-France | Paris *
Restaurants - cuisine Asiatique à Paris, Île-de-France - lisez sur TripAdvisor des avis sur Paris restaurants, recherchez par prix, quartier, etc.

LES 10 MEILLEURS restaurants asiatiques Roissy-en-France ...
<https://www.tripadvisor.fr> | ... | France | Île-de-France | Val-d'Oise | Roissy-en-France *
Restaurants - cuisine Asiatique à Roissy-en-France, Val d'Oise - lisez sur TripAdvisor des avis sur Roissy-en-France restaurants, recherchez par prix, quartier, ...

Les 73 meilleurs restaurants asiatique/ Paris - France - Gault&Millau
<https://fr.gaultmillau.com/restaurants/France/Ile-de-France/Ile-de-France%2F> *
La sélection des meilleurs restaurants asiatique/ par Gault&Millau - Paris - France.

Royal Buffet France | Restaurant chinois, et formules à volonté
<https://www.royalbuffet.fr> *
Les restaurants chinois Royal Buffet vous accueillent partout en France. Découvrez nos formules à volonté : chinois, japonais, wok.

Maintenant

Restaurant Chez Lili Paris

Envoyer 2 840 000 résultats (0,05 secondes)

LILI Gourmet Paris Chinese Restaurant | The Peninsula Paris
<https://www.peninsula.com/fr/paris/hotel-fine-dining/li-cantonese-chinese> *
Le restaurant LILI promet de servir à de nouveaux sommets d'excellence la cuisine chinoise à Paris, le groupe Peninsula ayant en effet été élu avant ...

LILI - Paris 16 | MICHELIN Restaurants
<https://restaurant.michelin.fr/.../Ville-de-Paris/Paris/Paris-16-LILI> *
★★★★ Note: 4,5 - 29 avis - Prix : Prix - De 52 € à 150 €
À deux pas de l'arc de triomphe et du métro Kléber dans le 16^{ème} arrondissement de Paris, découvrez LILI, notre table cantonaise traditionnelle. Ce restaurant ...

LILI, Paris - 16^e Arr. - Passy - Restaurant Avis, Photos & Réservations ...
<https://www.tripadvisor.fr> | Europe | France | Île-de-France | Paris | Restaurants Paris
★★★★ Note: 4 - 455 avis - Prix: 600€
Réserver une table LILI, Paris sur TripAdvisor : consultez 455 avis sur LILI, noté 4 sur 5 sur TripAdvisor et classé #1 031 sur 17 377 restaurants à Paris. ... pris le temps de laisser un commentaire si élogieux suite à votre visite chez nous.

Restaurant LILI, The Peninsula Paris à Paris (75116), Arc de Triomphe ...
<https://www.lefourchette.com/restaurant/li-the-peninsula-paris-69961> *
★★★★ Note: 9/10 - 479 votes - Prix: 80 € (prix moyen à la carte calculé sur une base entrée/plat ou plat/dessert hors boisson)
30% sur la carte - Restaurant LILI, The Peninsula Paris à Paris : Réservez gratuitement au restaurant LILI, The Peninsula Paris, confirmés immédiatement de votre ...

LILI : restaurant parisien branché aux saveurs exotiques
<https://www.liliparis.fr/lefourchette/> *
Bienvenue au restaurant LILI - LILI. Découvrez l'une des adresses parisiennes les plus opatoulaires, où la tendance et l'art de vivre à ... The Peninsula Paris

Lili, au Peninsula, restaurant Paris 16e - Lili comme à Canton (ou ...
www.gillesouvestre.com/.../restaurant/paris-16e-li-comme-a-canton-ou-proche *
19 juin 2017 - Lili, au Peninsula, 19, avenue Kléber restaurant Paris 16e - C'est le nouveau temple de la cuisine cantonaise, où le chef Ma Peter Wing Tak, ...

Restaurant asiatique Paris

Restaurant IN WOK, Paris 17
3,5 ★★★★★ (95) | Plats asiatiques
24 Rue Bray
Fermé | Ouvert à 18:30
Cuisine fusion au wok & à la vapeur

Marclée
4,5 ★★★★★ (142) | Plats asiatiques
10 Rue Saunier
Fermé | Ouvert à 19:00
Cuisine & cocktails asiatiques fusion

Restaurant Bon
4,3 ★★★★★ (547) | Plats asiatiques
25 Rue de la Pompe
Fermé | Ouvert à 19:30
Gastronomie asiatique & décor design

Restaurant asiatique à Paris : nos meilleures adresses - Le Bonbon

Fiche Google my business



4 - Optimiser sa fiche google my business (gmb)

Google my business = Google local = Google adresse

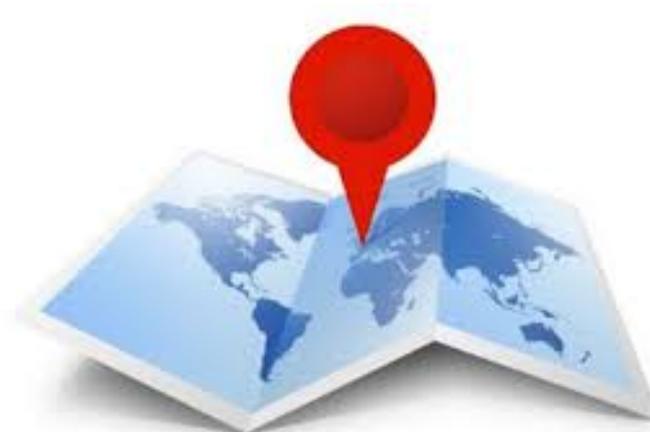




4 - Optimiser sa fiche google my business

Est-ce important ?

- Sur les 3,5 milliards de requêtes Google par jour, 75% sont des recherches locales,
- 75% des personnes qui font une recherche locale sur smartphone se rendent en magasin dans les 24 heures,
- 28% des recherches locales mènent à un achat en magasin.





4 - Optimiser sa fiche google my business



La recherche est « mobile », elle se fait principalement en fonction de sa position géographique.

4 - Optimiser sa fiche google my business

The image shows a Google search for "park lane hotel nyc". The search results are overlaid with two heatmaps. The left heatmap, labeled "SEA / ADWORDS", highlights the top organic search results, including "Park Lane Hotel, New York, NY - Book Today & Save Up To 43%", "Hotels in New York NY - We Price Match - booking.com", "Park Lane Hotel NYC - Hotel Reviews and Photos - tripadvisor.co.uk", "Park Lane Hotel in New York - Incredible Offers on Great Hotels", and "Park Lane Hotel NYC | Central Park Hotel | NYC Hotel". The right heatmap, labeled "Fiche établissement My business / Avis", highlights the Google My Business listing for "Park Lane Hotel".

SEA / ADWORDS

Fiche établissement My business / Avis

SEO / Réf Naturel



4 - Optimiser sa fiche google my business

Créer sa fiche

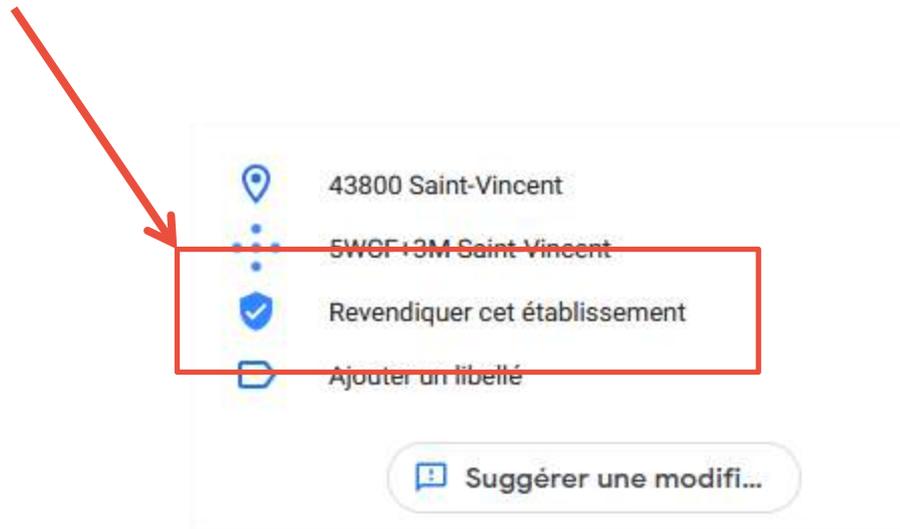
Avez-vous une fiche google my Business ?
Où votre fiche existe-t-elle déjà ?





4 - Optimiser sa fiche google my business

Votre fiche existe ?





4 - Optimiser sa fiche google my business

7 étapes pour la création

1 - Avoir un compte google et aller sur [google my business](https://www.google.com/business/)

2 - Renseignez le nom de votre établissement

3 - Cochez si « oui » ou « non » votre établissement peut être visité par vos clients (magasin, bureau, bar, restaurant, etc)

4 - Renseignez l'adresse de votre établissement

5 - Sélectionnez une catégorie représentant votre activité

6 - Renseignez les coordonnées de votre établissement

7 - Validez la propriété de votre fiche Google My Business

(Le processus de validation proposé par défaut est l'envoi d'un courrier mais il est possible pour certains types d'établissements de valider la propriété via la Search Console, par téléphone ou encore par mail)





4 - Optimiser sa fiche google my business

une fiche GMB correctement remplie
a **2 fois plus de chance d'être cliquée**





4 - Optimiser sa fiche google my business

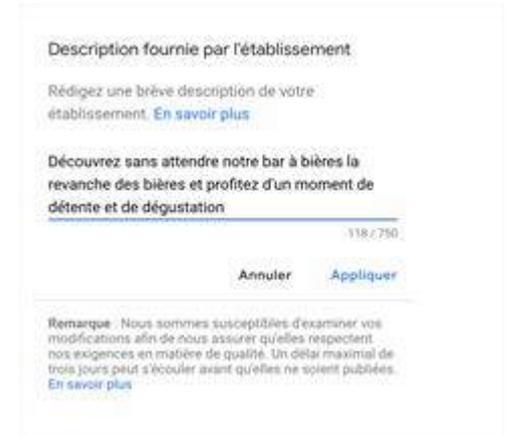
Nos conseils

1 – Optimiser la description et le titre

- 250 premiers caractères seulement soient visibles sur votre fiche, Conseil : utiliser les 750 caractères
- Inclure vos mots-clés respectifs

Astuce :

Mettre dans le titre une notion géographique
Exemple : « *hôtel tartampion du Puy-en-Velay* »





4 - Optimiser sa fiche google my business

Nos conseils

2 - Les catégories, attributs, menu / services

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
bar

- Bar
- Bar gay
- Bar PMU
- Barbier
- Barrage
- Bar tiki

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



4 - Optimiser sa fiche google my business

Nos conseils

3 – Optimiser les infos complémentaires et les horaires



-  *Ajouter un nom court* 
-  <http://www.auvergnevacances.com/> 
-  **Liens pour prendre rendez-vous**
Ajouter l'URL 
-  **Services**
Ajouter un service 
-  **Accessibilité**
Ajouter des attributs 
- Faits marquants**
Ajouter des attributs
- Offre**
Ajouter des attributs
- Services**
Convient aux enfants
-  *Ajouter la description de l'établissement* 

	lundi	Fermé	
	mardi	11:30 - 15:00 17:00 - 00:00	
	mercredi	11:30 - 15:00 17:00 - 00:00	
	jeudi	11:30 - 15:00 17:00 - 00:00	
	vendredi	11:30 - 15:00 17:00 - 00:00	
	samedi	11:30 - 15:00 17:00 - 00:00	
	dimanche	Fermé	
	14/07/2019	Fermé	
	15/08/2019	17:30 - 00:00	





4 - Optimiser sa fiche google my business

Nos conseils

3 – Optimiser et modifier les visuels

Il est possible aussi de supprimer

Tourisme en Haute-Loire
1 Place Monsieur de Galard
43000 Le Puy-en-Velay

Accueil
Posts
Infos
Statistiques
Avis
Chat
Photos
Réservations
Services
Site Web
Utilisateurs
Créer une annonce
Ajouter un établissement
Gérer les établissements
Comptes associés

Vue d'ensemble Photos du propriétaire Photos de clients 360 Vidéo Intérieur Extérieur Au

Vidéo
Racontez l'histoire de votre établissement et expliquez ce qui le rend unique grâce à une vidéo.
Ajouter des vidéos

Couverture 2014
Logo
AUVERGNE expérience #myHauteLoire
2018
2018
2018
2018



Images may be subject to copyright.

Pourquoi signalez-vous cette photo ? (Champ obligatoire)

- Contenu choquant, haineux ou à caractère sexuel explicite
- Problème juridique ou relatif aux droits d'auteur
- Problème de confidentialité
- Mauvaise qualité
- Photo ou vidéo ne correspondant pas au lieu
- Autre

Veuillez indiquer la raison (par exemple, nous avons inapproprié ou classifié incorrectement).

Adresse e-mail :
(Champ obligatoire)

AUVERGNE
expérience
#myHauteLoire



4 - Optimiser sa fiche google my business

Nos conseils

4 – Google post – Une publicité GRATUITE

Google Post vous permet de créer un « post » qui apparaîtra pendant 7 jours (ou le temps que l'évènement soit passé) au bas de votre fiche Google My Business.



À retenir : ces articles de quelques centaines de mots ne coûtent rien à créer, « juste » du temps. Les Google Posts sont une sorte de publicité gratuite !

Ils participent aussi au bon référencement de votre fiche GMB par Google. Un article posté par semaine est un bon début.

Auvergne
expérience
#myHauteLoire



Recherches associées : Bonobo, Cache Cache, PLUS

Suggérer une modification

Envoyer sur votre téléphone

Avis 3 avis Google

Donner un avis Ajouter une photo

Source : MH cuisines Le Puy en Velay

"Découvrez votre nouveau magasin de cuisine du Puy-en-Velay. Situé dans la Zone de Chirel au Puy-en-Velay (43000) MH cuisines offre un large choix de cuisines aménagées, sur mesure, haut de gamme, à des prix très compétitifs. MH cuisines Le... Plus

MH cuisines Le Puy en Velay sur Google

JUSQU'À 6 ÉLECTROS OFFERTS !

JUSQU'À 6 ÉLECTROS ...

4 mars - 17 mai

Durant cette période, nous...

5 mars 2020

Voir l'offre



4 - Optimiser sa fiche google my business

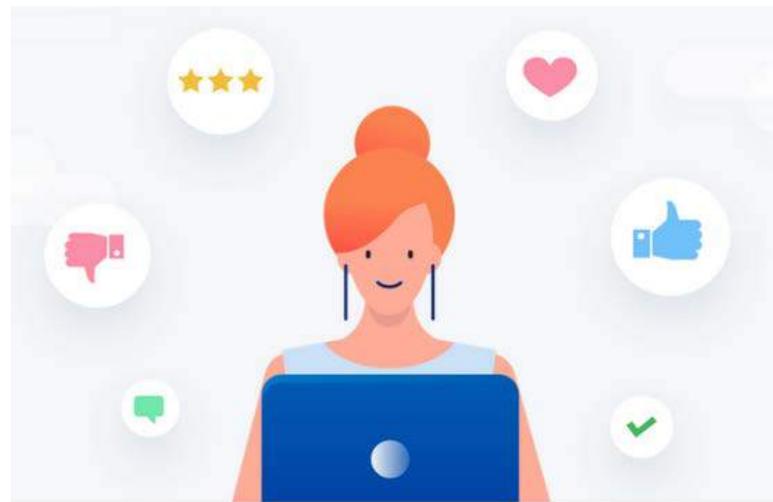
Nos conseils

4 – Gérer vos avis

Les critères qui ont une incidence sur votre positionnement et votre conversion

- 1 -Quantité des avis
- 2 -Note moyenne
- 3- Fraîcheur des avis
- 4 -Réponse aux avis

⇒ Les fiches ayant plus de **20 avis** ont un taux de conversion **8 fois supérieur**



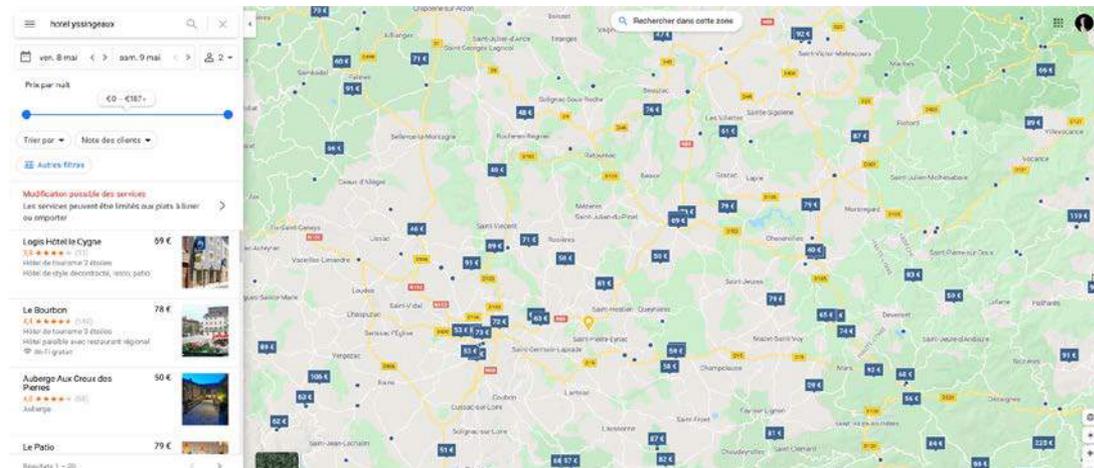


4 - Optimiser sa fiche google my business

Algorithme d'affichage

Google s'appuie sur plusieurs critères :

- la proximité géographique
- le taux de remplissage de la fiche établissement
- le nombre d'avis clients
- les liens et les citations de l'entreprise sur le web





1-Travailler sur le contenu de son site Internet

2-Proposer la réservation en ligne

6-Vérifier le contenu sur les autres sites

Actions préconisées

3-Gérer et répondre à ses avis

5-Optimiser ses réseaux sociaux

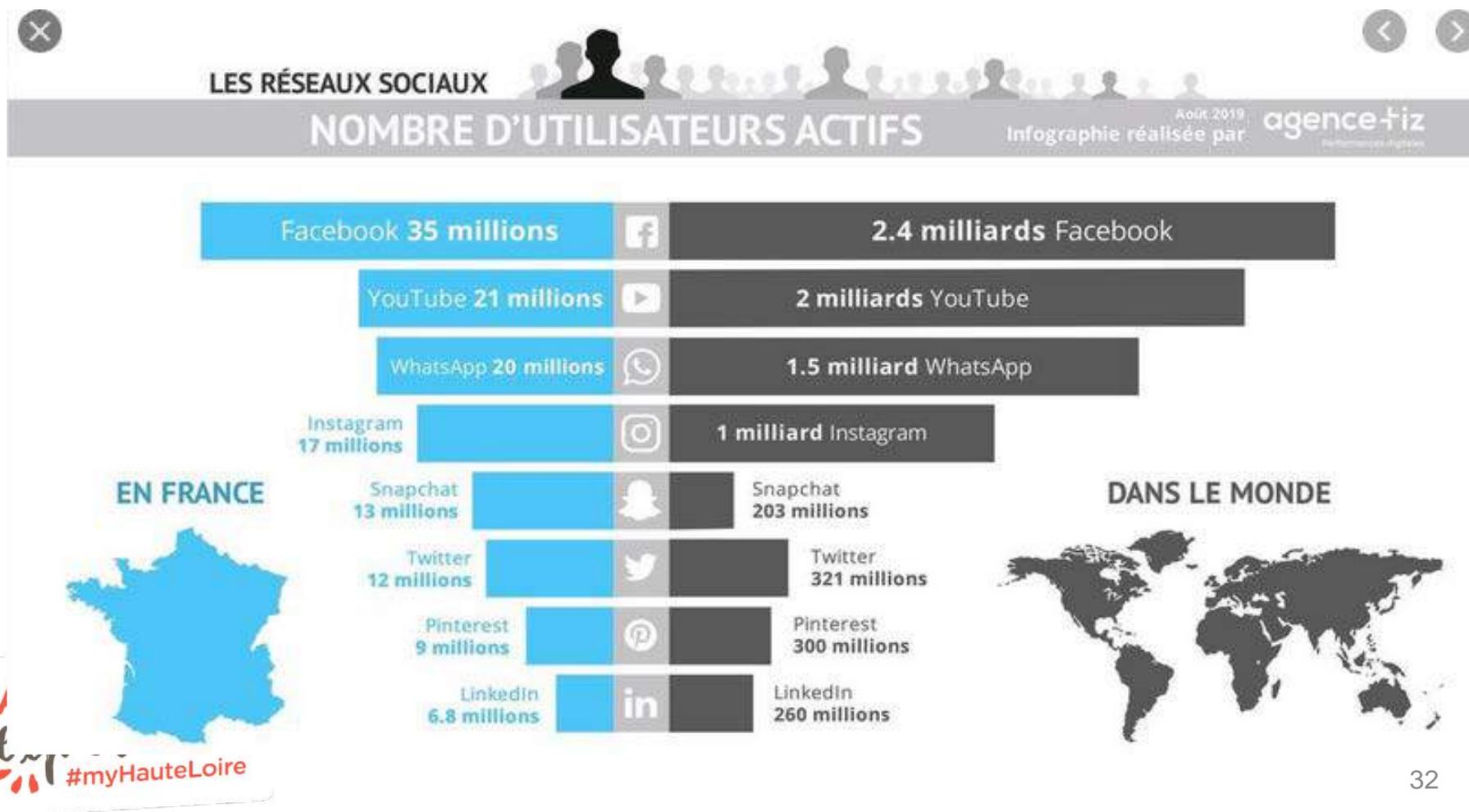
4-Optimiser sa fiche Google My business



5 – Optimiser sa présence sur les réseaux sociaux

Facebook est le plus important !

- Google, c'est 93 % des recherches en France



5 – Optimiser sa présence sur les réseaux sociaux

Optimiser sa description, photos ...

The image shows a composite of three screenshots from a Facebook page. On the left is the 'Infos sur la Page' (Page Info) sidebar, with a red arrow pointing to the 'Infos sur la Page' option. The middle screenshot shows the 'GÉNÉRAL' (General) settings, with a red arrow pointing to the 'Description' field which contains the text 'Haute-Loire, le secret le mieux gardé d'Auvergne'. The right screenshot shows a video player for 'Auvergne expérience' with a red arrow pointing to the video content. The video player includes a play button, a 'Changer la couverture' (Change cover) button, and a 'Démarrer' (Start) button for a playlist.

Général

Infos sur la Page

Messagerie

Modèles et onglets

Notifications

Messagerie avancée

Badges Facebook

Rôles de la Page

Personnes et autres Pages

Audience de Page préférée

Autorisations

Contenu de marque

Instagram

WhatsApp

À la une

Crosspostage

Espace d'assistance dédié aux Pages

Paiements

Historique de gestion de la Page

Historique personnel

GÉNÉRAL

Description

Haute-Loire, le secret le mieux gardé d'Auvergne

Catégories

Office du tourisme X Site web tourisme et attractions locales X

CONTACT

Numéro de téléphone

+1 04 71 07 41 65

Extension (facultatif)

Ma Page n'a pas de numéro de téléphone

Site web

www.auvergne-ex

Ma Page n'a

E-mail

contact@auvergn

Ma Page n'a
Nous enverrons un
Cela permettra aux

LIEU

Adresse

Possède un

1, Place Monseig

Auvergne expérience - my Haute-Loire

@haute.loire.tourisme
17 K abonnés

Haute-Loire, le secret le mieux gardé d'Auvergne

Accueil

En direct

Vidéos

Améliorez la découverte grâce aux playlists et aux séries

Permettez à votre audience de découvrir plus de contenu en ajoutant des vidéos à thème à

Démarrer

Changer la couverture

Modifier infos Page

Aperçu visit



5 – Optimiser sa présence sur les réseaux sociaux

Un post idéal

- Pas trop long : 50 caractères par post
- Style clair et direct
- Pas de trop de ponctuations
- Publier au bon moment
- Utiliser les émojis
- Ne pas mettre des liens au milieu du texte
- Penser au format vertical pour smartphone





1-Travailler sur le contenu de son site Internet

2-Proposer la réservation en ligne

6-Vérifier le contenu sur les autres sites

Actions préconisées

3-Gérer et répondre à ses avis

5-Optimiser ses réseaux sociaux

4-Optimiser sa fiche Google My business



6 - Vérifier le contenu sur les autres sites Votre fiche Apidae

The screenshot displays a mobile application interface for hotel listings. On the left, there is a grid of six hotel cards, each featuring a photo, a 'réserver' button, the hotel name, star rating, and location. On the right, there is a map showing the geographical distribution of these hotels, with a 'réserver' button at the bottom right.

Hotel Name	Star Rating	Location
HÔTEL-RESTAURANT CLAI...	★★★	Le Chambon-sur-Lignon
HÔTEL LE FORT DU PRÉ	★★★	Saint-Bonnet-le-Froid
HÔTEL LE BOURBON	★★★	Yssingeaux
HÔTEL LA TOUR	★★★	Thurières
HÔTEL-RESTAURANT BAR...	★★★	Saint-Julien-Chapteuil
HÔTEL-RESTAURANT DE L...	★★★	Tence



6 - Vérifier le contenu sur les autres sites

Sur les autres sites



TripAdvisor | GrandRestaurant | Restu | Facebook | Instagram
Google+ | Foursquare | Zomato | Twitter | Yelp

170



En résumé





Harmonisation de sa communication

Le même contenu sur tous les sites ?

Il faut à tout prix qu'on puisse reconnaître votre entreprise très rapidement sur n'importe quel support. Tout doit être en harmonie !

Homogénéité = réassurance

- Appliquer une identité graphique
- Même titre de partout
- Même nom
- Photos (à voir selon les cibles clientèles)





Harmonisation de sa communication

Le même contenu sur tous les sites ?

Pas obligatoirement, le contenu doit être adapté à la cible clientèle

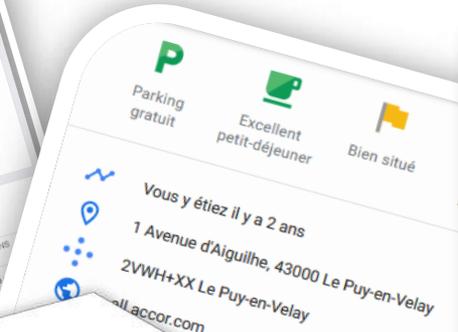
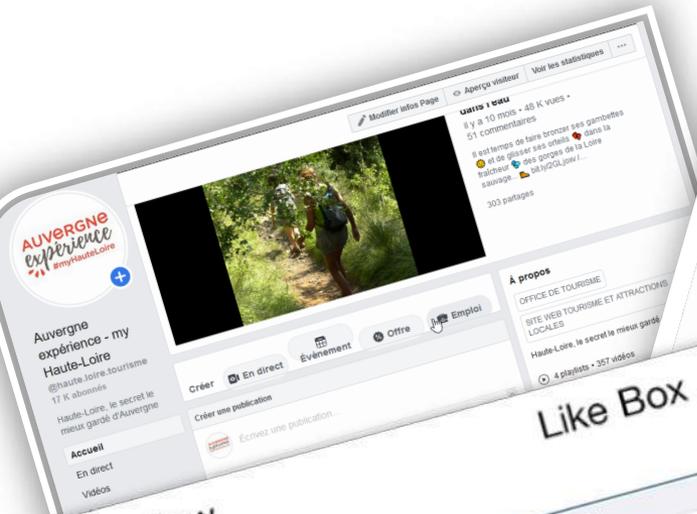
Attention au duplicate content





Harmonisation de sa communication

Lier les outils



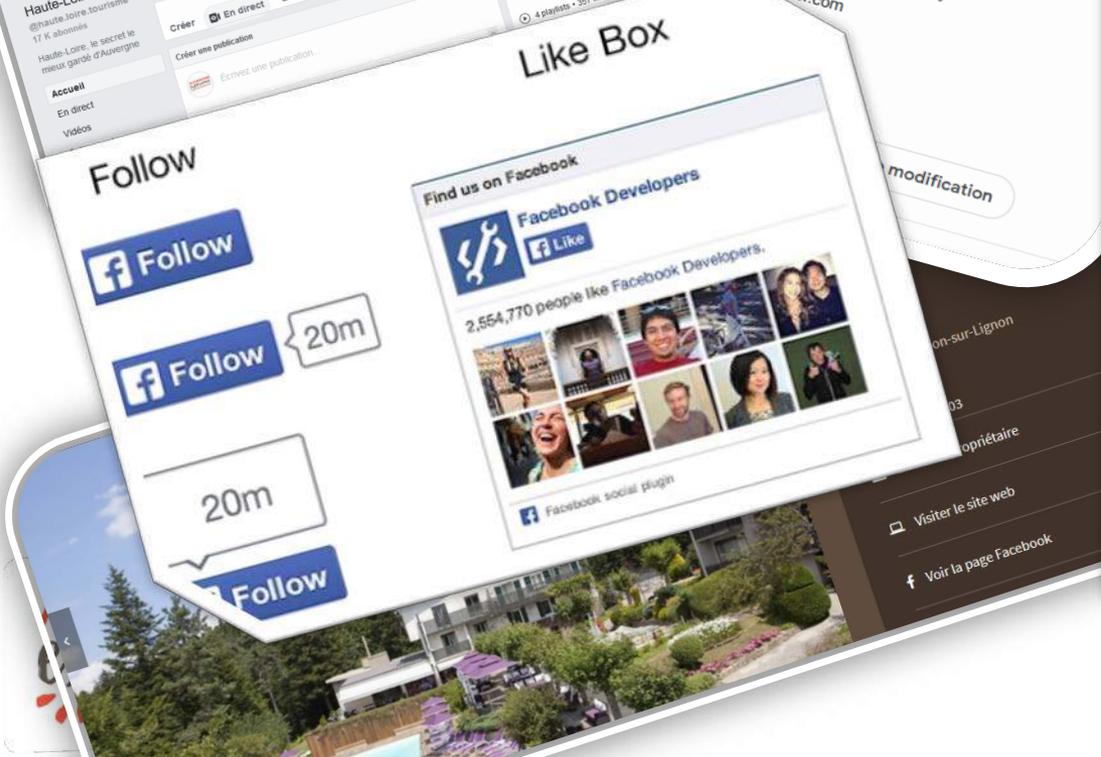
On a testé la trottinette tout terrain
1 155 vues • 14 nov. 2019

Maison du Tourisme de Haute-Loire
475 abonnés

Quand on arrive à Freycenet de la Rivière, on se dit que la trott est là, les vacances sont faites.

- Une prise en main instinctive.
Petite initiation dans le parc pour apprendre à doser l'accélérateur, la prise en main est presque facile.
- Un sentiment de liberté
C'est parti pour une belle boucle concoctée par notre guide : on s'immerse dans le « single track », on flirte avec les abords de la forêt, on escalade les sentiers les plus vite dans les grands chemins. Tout au long du parcours Vincent nous donne des conseils ou attire notre attention sur les particularités de ce singulier territoire.
- De nouvelles sensations
Nous sommes heureux d'avoir découvert de nouvelles sensations avec de nombreuses possibilités : de la découverte ludique aux parcours sportifs. Vincent s'adapte selon la demande, et il a 9 trottinettes : idéal pour les filles ou garçons, non ?

Plus d'infos sur <https://www.auvergnevacances.com/deco...>
Catégorie **Voyages et événements**





Des questions ?

AUVERGNE
expérience
#myHauteLoire



Merci de votre attention

Marie Granger

mgranger@auvergnevacances.com

Tel : 04 71 07 41 64



@Granger_marie



Marie Granger

AUVERGNE
expérience
#myHauteLoire