



# FICHE ÉTABLISSEMENT GOOGLE

Optimiser sa visibilité en ligne

[www.visitlimousin.com/espacepro](http://www.visitlimousin.com/espacepro)





# SOMMAIRE

01.

Qu'est-ce qu'une fiche établissement ?

02.

Pourquoi utiliser et optimiser votre fiche ?

03.

Rester au top !



# QU'EST-CE QU'UNE FICHE ÉTABLISSEMENT ?

POUR QUI?

Toute personne **recevant du public ou vendant une prestation**, qui souhaite être facilement localisable et visible sur Internet.

*Ex : restaurants, hébergements, sites de visite, commerçants...*



# QU'EST-CE QU'UNE FICHE ÉTABLISSEMENT ?

## POUR QUI?

Toute personne **recevant du public ou vendant une prestation**, qui souhaite être facilement localisable et visible sur Internet.

*Ex : restaurants, hébergements, sites de visite, commerçants...*

## PRÉSENTATION

« Incitez les utilisatrices et les utilisateurs qui vous trouvent sur le moteur de recherche Google et sur Maps à devenir de nouveaux clients. »

Business Google

Service **gratuit** de Google pour diffuser vos informations, interagir avec vos clients et apparaître de manière optimisée dans les résultats de recherche Google.

**Où?** Sur le moteur de recherche **Google et dans Google Maps**.

**Ce n'est pas :** un site web ou un réseau social

Ces fiches ont donc une importance primordiale dans **votre visibilité en ligne**.  
Plus elles sont travaillées, plus elles apparaissent facilement.

**Pré-requis :** votre fiche doit être liée à une adresse mail Google

**Info complémentaire :** Possibilité de relier votre fiche à Elloha pour la gérer directement via Elloha (niveau Connect).



# AFFICHAGE DANS LE MOTEUR GOOGLE

Environ 6 160 résultats (0,62 secondes)

<https://www.poltourisme.fr> ▾

**Office de Tourisme Porte Océane du Limousin | Des trésors à ...**

Toutes les informations touristiques sur Oradour-sur-Glane, Saint-Junien et Rochechouart.  
Découvrez toutes nos visites guidées : ganterie de luxe , nouvel ...

**Tout l'agenda**  
262 Résultats. Trier par: Dates · Proximité. Liste; Liste + Carte ...

**Les incontournables**  
Notre territoire, Porte Océane du Limousin regorge de trésors ...

**Visites guidées**  
Visite guidée de la ganterie Agnelle -Saint-Junien. Capitale ...

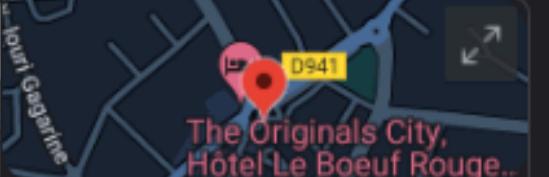
**Saint-Junien**  
Ville porte du Parc Naturel Périgord Limousin, Saint-Junien ...  
[Autres résultats sur poltourisme.fr »](#)

<https://www.porteoceanedulimousin.fr> › pol-agit › offi... ▾

**L'Office de tourisme intercommunal**  
1, avenue Voltaire - 87200 Saint-Junien 05 55 02 14 60 contact@pol-cdc.fr. Horaires du lundi au jeudi : 9h-12h et 13h30-17h30

<https://fr-fr.facebook.com> › ... › Localité › Ville

**Office de Tourisme Porte Océane du Limousin | Facebook**  
Office de Tourisme Porte Océane du Limousin, Saint-Junien. 2 861 J'aime · 136 en



**Voir les photos** **Extérieur**

**Office de Tourisme Porte Océane du Limousin** 

[Site Web](#) [Itinéraire](#) [Enregistrer](#) [Appeler](#)

4,3 ★★★★★ 88 avis Google ⓘ

Office de tourisme à Saint-Junien

Adresse : Place du champ de foire, 87200 Saint-Junien

Horaires : Ouvert · Ferme à 18:00 ▾

Téléphone : 05 55 02 17 93

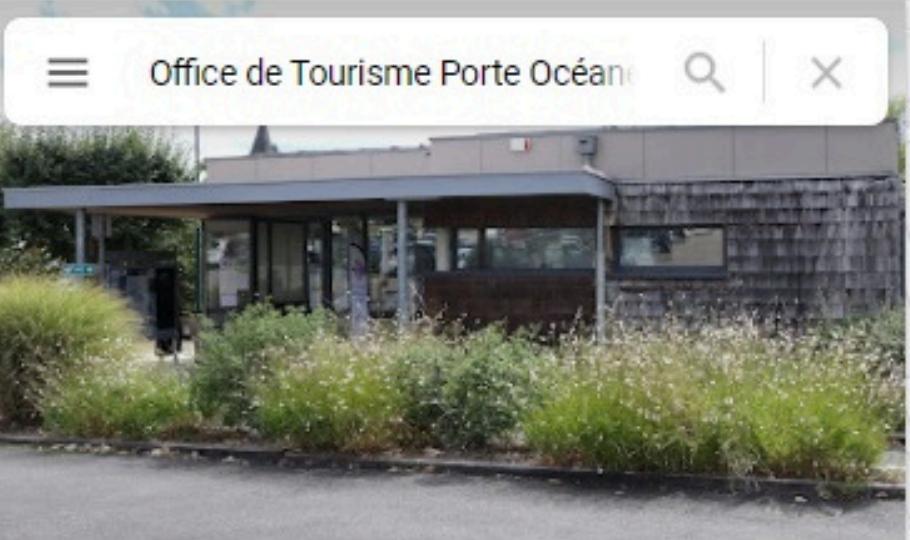
Suggérer une modification · Vous êtes le propriétaire de cet établissement ?

Questions et réponses [Poser une question](#)  
[Afficher toutes les questions \(2\)](#)



# AFFICHAGE DANS GOOGLE MAPS

Office de Tourisme Porte Océane



Office de Tourisme Porte Océane du Limousin

4,3 ★★★★ 88 avis

Office de tourisme

Itinéraires Enregistrer À proximité Envoyer vers un téléphone Partager

Place du champ de foire, 87200 Saint-Junien

Ouvert · Ferme à 18:00

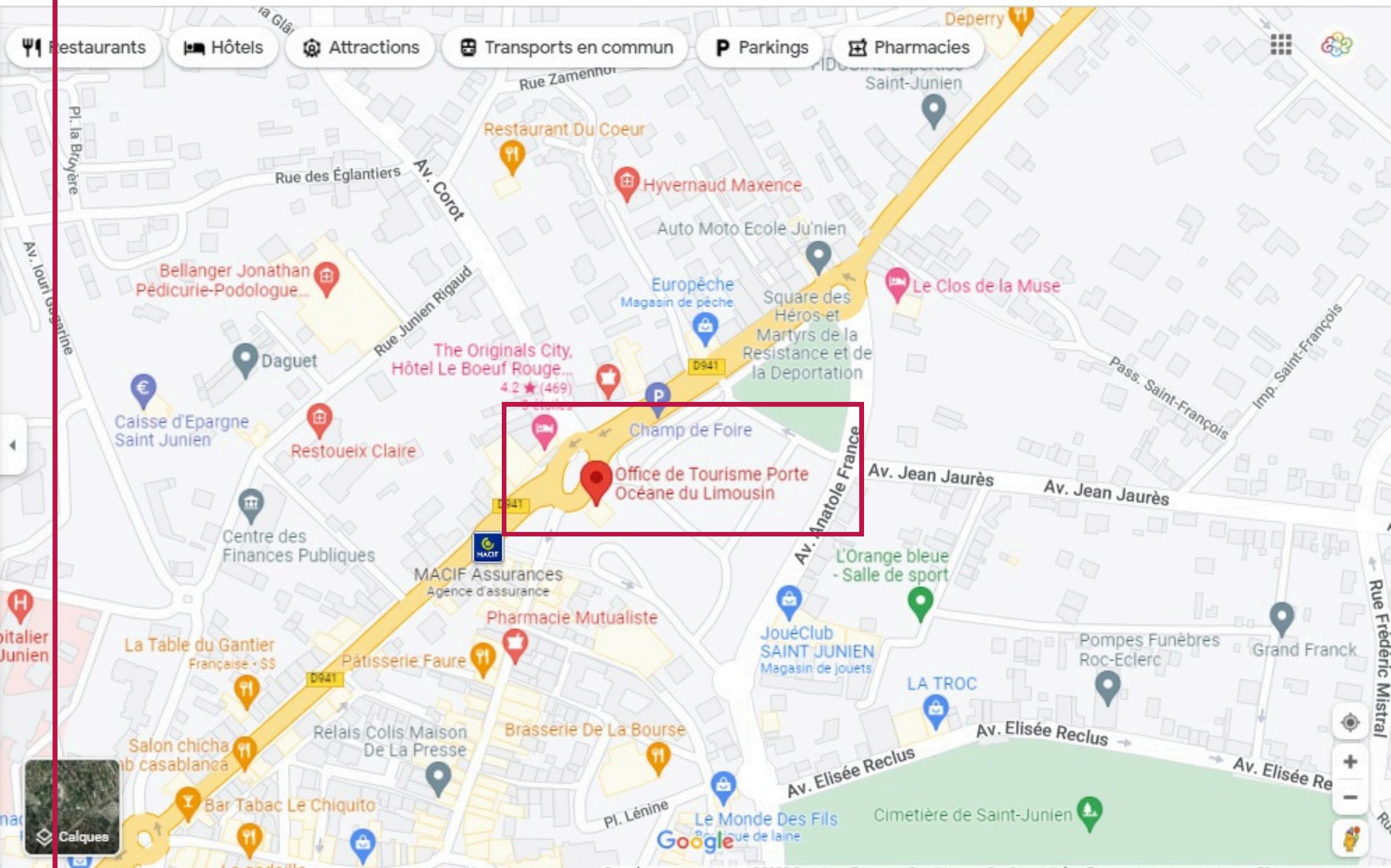
Santé et sécurité: Masque obligatoire · Les employés portent des masques

poltourisme.fr

05 55 00 17 00

Restaurants Hôtels Attractions Transports en commun Parkings Pharmacies

Deperry



Office de Tourisme Porte Océane du Limousin

Champ de Foire

Centre des Finances Publiques

MACIF Assurances Agence d'assurance

Pharmacie Mutualiste

JouéClub SAINT JUNIEN Magasin de jouets

LA TROC

Pompes Funèbres Roc-Eclerc

Grand Franck

Rue Frédéric Mistral

Le Monde Des Fils

Cimetière de Saint-Junien

Donnees extraites depuis Google Maps. ©2023 Google. Conditions d'utilisation. Confidentialité. Envoyer des commentaires. 50 m.



# QU'EST-CE QU'UNE FICHE ÉTABLISSEMENT ?

QUELLES  
INFOs?

Votre fiche regroupe divers types d'informations relatives à votre établissement et visibles par tous :

- **Renseignements pratiques** : horaires, contact, site web...



# RENSEIGNEMENTS PRATIQUES

Environ 6 160 résultats (0,62 secondes)

<https://www.poltourisme.fr> ▾

## Office de Tourisme Porte Océane du Limousin | Des trésors à ...

Toutes les informations touristiques sur Oradour-sur-Glane, Saint-Junien et Rochechouart.

Découvrez toutes nos visites guidées : ganterie de luxe , nouvel ...

### Tout l'agenda

262 Résultats. Trier par: Dates · Proximité. Liste; Liste + Carte ...

### Les incontournables

Notre territoire, Porte Océane du Limousin regorge de trésors ...

### Visites guidées

Visite guidée de la ganterie Agnelle -Saint-Junien. Capitale ...

### Saint-Junien

Ville porte du Parc Naturel Périgord Limousin, Saint-Junien ...

[Autres résultats sur poltourisme.fr »](#)

<https://www.porteoceane-dulimousin.fr> ▾ pol-agit ▾ offi... ▾

## L'Office de tourisme intercommunal

1, avenue Voltaire - 87200 Saint-Junien 05 55 02 14 60 [contact@pol-cdc.fr](mailto:contact@pol-cdc.fr). Horaires du lundi au jeudi : 9h-12h et 13h30-17h30



<https://fr-fr.facebook.com> ▾ ... ▾ Localité ▾ Ville

## Office de Tourisme Porte Océane du Limousin | Facebook

Office de Tourisme Porte Océane du Limousin, Saint-Junien. 2 861 J'aime · 136 en



The profile includes a photo of the office building, a map showing its location on D941 in Saint-Junien, and two smaller images of exterior views. A red box highlights the "Site Web" button. Below the address and hours, a red box highlights the phone number 05 55 02 17 93. At the bottom, there's a section for questions and answers.

Office de Tourisme Porte Océane du Limousin

Site Web Itinéraire Enregistrer Appeler

4,3 ★★★★☆ 88 avis Google ⓘ

Office de tourisme à Saint-Junien

Adresse : Place du champ de foire, 87200 Saint-Junien

Horaires : Ouvert · Ferme à 18:00 ⓘ

masques · Plus d'informations

Téléphone : 05 55 02 17 93

Suggérer une modification · Vous êtes le propriétaire de cet établissement ?

Questions et réponses

Afficher toutes les questions (2)

Poser une question



# QU'EST-CE QU'UNE FICHE ÉTABLISSEMENT ?

QUELLES  
INFOs?

Votre fiche regroupe divers types d'informations relatives à votre établissement et visibles par tous :

- Renseignements pratiques : horaires, contact, site web...
- **Contenus** : photos, vidéos, visite virtuelle, posts (promo, événements...)



# PHOTOS



The screenshot shows a Google Business Profile for "Office de Tourisme Porte Océane du Limousin". A red box highlights the top section where two photos are displayed: one of the office building and another of the exterior. Below this, the profile name is shown, along with buttons for "Site Web", "Itinéraire", "Enregistrer", and "Appeler". A rating of 4,3 stars from 88 reviews is displayed, along with opening hours ("Ouvert · Ferme à 18:00"). Further down, there are links for "masques · Plus d'informations" and "Téléphone : 05 55 02 17 93". At the bottom, there are "Questions et réponses" and "Afficher toutes les questions (2)".

Photographies de l'établissement et des points d'intérêts du territoire, de l'environnement

The screenshot shows a photo gallery for "Office de Tourisme Porte Océane du Limousin". At the top, there are tabs for "Tout", "Extérieur", "Photos du propriétaire", and "Street View et 360°". Below these are several thumbnail images of various locations. To the right, a large image of the tourism office building is shown with navigation arrows. At the bottom, there is a "Questions et réponses" section.



# QUELLES INFOs?

# QU'EST-CE QU'UNE FICHE ÉTABLISSEMENT ?

Votre fiche regroupe divers types d'informations relatives à votre établissement et visibles par tous :

- Renseignements pratiques : horaires, contact, site web...
- Contenus : photos, vidéos, visite virtuelle, posts (promo, événements...)
- **Avis clients** : note, avis, réponses



# AVIS

Office de Tourisme Porte Océane du Limousin

Site Web Itinéraire Enregistrer Appeler

4,3 ★★★★★ 88 avis Google ⓘ

Office de tourisme à Saint-Junien

Adresse : Place du champ de foire, 87200 Saint-Junien

Horaires : Ouvert · Ferme à 18:00 ⓘ

Santé et masques · Plus d'informations

Téléphone : 05 55 02 17 93

Suggérer une modification · Vous êtes le propriétaire de cet établissement ?

Questions et réponses Afficher toutes les questions (2)

Poser une question

Les avis comportent à minima une note sur 5, et peuvent s'accompagner d'un commentaire et de photos

Office de Tourisme Porte Océane du Limousin

Place du champ de foire, Saint-Junien

4,3 ★★★★★ 94 avis

Les avis n'ont pas été validés. ⓘ

Trier par

Avis les plus pertinents Les plus récents Les meilleurs Les moins bons

**gwen PC**  
47 avis · 27 photos  
★★★★★ il y a 7 mois

Très bien reçu très bien renseigné et le livret des petits explorateurs super bonne idée le petit cadeau à la fin très sympa une très belle journée dans votre cité gantière merci

Visité en avril

Maison de Jean Tassier

Donner un avis Ajouter une photo

Porte Océane du Limousin

30 minutes de Limoges et 2h de Saint-Junien, Rochechouart, Les Eyzies, Jussac, Saint-Brice-sur-Vienne, Illat sur Vienne,... Plus

Océane du Limousin

L'assegada guide BALADE CON



# QU'EST-CE QU'UNE FICHE ÉTABLISSEMENT ?

QUELLES  
INFOs?

Votre fiche regroupe divers types d'informations relatives à votre établissement et visibles par tous :

- Renseignements pratiques : horaires, contact, site web...
- Contenus : photos, vidéos, visite virtuelle, posts (promo, événements...)
- Avis clients : note, avis, réponses

Côté « backoffice », vous pouvez suivre **vos statistiques de fiche** :

- Performances de votre fiche
- Analyse des requêtes pour trouver votre établissement
- Analyse des actions sur votre fiche : appel, clic site web, itinéraire
- Etc.



# STATISTIQUES

Images Vidéos Avis Actualités Livres Vols Finance

Tous les filtres | Outils

Environ 34 000 résultats (0,42 secondes)

Votre établissement sur Google  
1 231 interactions avec les clients

Efficacité de la fiche Compléter les infos

Performances (boxed)

Éditer la fiche Voir les avis Messages Ajouter photo Publicité

Activités Éditer produits Éditer services Réservations Questions

Ajouter actu Demander des avis

Avis avec 2 étoile(s)  
Un client a laissé un commentaire

Configurez la réservation  
Permettez la réservation de rendez-vous et de cours depuis votre fiche

Photo de l'extérieur  
Aidez les clients à repérer votre devanture

Office de Tourisme Porte Océane du Limousin

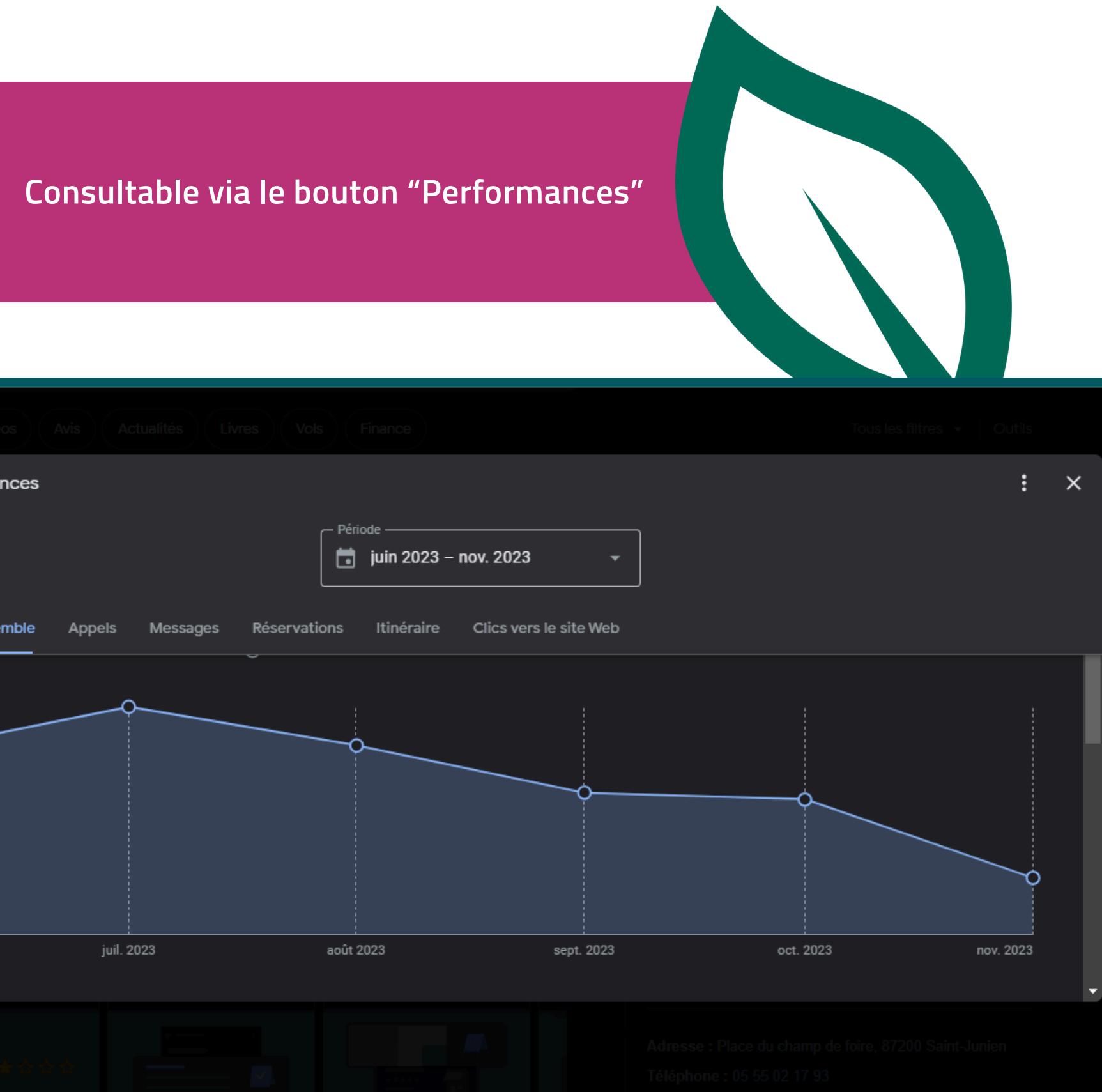
Site Web Itinéraire Enregistrer

4,3 ★★★★☆ 94 avis Google Office de tourisme à Saint-Junien

Vous gérez cette fiche d'établissement  
Fermé temporairement

Site Web Enregistrer Appels

Adresse : Place du champ de foire, 87200 Saint-Junien  
Téléphone : 05 55 02 17 93





# STATISTIQUES

Videos Avis Actualités Livres Vols Finance

Tous les filtres | Outils

← Performances

Vue d'ensemble Appels Messages Réservations Itinéraire Clics vers le site Web

Comment les utilisateurs vous ont découvert ⓘ

**6260** utilisateurs ont vu la fiche de votre établissement

Répartition des plates-formes et appareils  
Plates-formes et appareils utilisés pour trouver votre fiche

● 3143 • 50 %	Recherche Google – mobile
● 1585 • 25 %	Recherche Google – ordinateur
● 1238 • 20 %	Google Maps – mobile
● 294 • 5 %	Google Maps – ordinateur

les administrateurs de cette fiche peuvent voir ces informations

Porte Océane du Limousin

2219 recherches ont affiché votre fiche d'établissement dans les résultats de recherche

Répartition des recherches  
Termes de recherche qui ont affiché votre fiche d'établissement dans les résultats de recherche

1. office de tourisme	512
2. oceangate	343
3. saint-junien tourisme	337
4. saint junien tourisme	161

Ajouter les informations manquantes  
Ajouter les horaires

Avec quels outils : ordinateur, smartphone, Google, Maps

Avec quels mots clefs : office de tourisme, Saint-Junien





# POURQUOI UTILISER CET OUTIL ?

LEADER DES MOTEURS  
DE RECHERCHE

ATTRIRER L'OEIL

Google ça vous dit forcément quelque chose !

Tout le monde connaît et très nombreux sont ceux qui l'utilisent comme moteur de recherche.

Ces fiches ont un positionnement d'affichage étudié pour attirer l'oeil, comme le montre ce test « eye tracking » qui étudie le comportement de l'oeil humain sur une page de recherche.

Les parties « chaudes », en rouge, sont celles immédiatement repérable par l'oeil.



Source : blog.elloha.com



# POURQUOI UTILISER CET OUTIL ?

## VITRINE EN LIGNE

Votre fiche est une véritable vitrine en ligne de votre activité. Elle permet à l'internaute **d'accéder facilement à vos informations pratiques** et se faire un aperçu des prestations que vous proposez. Cela lui permet de planifier en amont sa venue rapidement et d'obtenir les infos essentielles.

## OUTIL SIMPLE ET GRATUIT

Les fiches établissement Google est un outil **simple** d'utilisation, facile de prise en main et actuellement **gratuit**.

## RÉFÉRENCEMENT SUR GOOGLE MAPS

Votre fiche apparaît dans l'outil cartographique de Google, **Maps**. Votre fiche peut donc apparaître lorsqu'un internaute regarde sur une **zone sur Maps**.

*Ex : une recherche dans Google Maps sur la zone de St-Junien fait apparaître de nombreux icônes en suggestion : restaurants, commerces, hébergements....*



## RASSUREZ VOS CLIENTS

Etre présent sur Google **rassure vos futurs clients** ! Cela permet d'enracer votre existence, notamment grâce aux avis qui **témoignent d'une expérience** chez vous.

## VISIBILITÉ SUR LES RECHERCHES LOCALES

Lorsqu'un utilisateur fait une **recherche locale**, votre fiche est plus susceptible d'apparaître en suggestion.

*Ex : gîte Ambazac / activité autour de moi / restaurant ouvert maintenant*

## VOUS AVEZ LA MAIN

N'importe qui peut créer votre fiche : possibilité d'infos erronées, mauvaises photos, avis non répondus... Si vous en avez la gestion, vous maîtrisez l'information. Il est donc important **de « revendiquer » votre fiche** si elle existe déjà.

## RÉFÉRENCEMENT

Les fiches établissement Google participe grandement et gratuitement à votre référencement en ligne !



# RESTER AU TOP !

## SOIGNER SA FICHE

Plus votre fiche sera **complète**, plus Google vous fera apparaître dans les recherches.

Si vous jouez le jeu, Google aussi !

## 1 IMAGE VAUT MILLE MOTS

Les visiteurs ont besoin de visualiser votre établissement et ce que vous proposez. Quelques règles simples :

- Mettez VOS photos car vos clients peuvent le faire aussi
- Soignez vos photos, mettez des photos de qualité
- Prenez des photos de l'extérieur et de l'intérieur de votre établissement
- Ajoutez des photos de vos prestations/articles
- Des photos avec « de l'humain » rend plus vivant vos visuels ; penser à vos clientèles cibles
- Publiez régulièrement, au fil des saisons (selon vos périodes d'ouverture) et des changements
- **Pensez à renommer vos illustrations** avec des **mots clefs** avant de les mettre en ligne, cela participe à votre visibilité (référencement naturel - [Replay « Les bases du référencement naturel »](#))



# RESTER AU TOP !

## FAIRE VIVRE SA FICHE

Actualiser **régulièrement** sa fiche vous fera gagner des points pour votre affichage sur Google. Par exemple, vous pouvez **ajouter des photos, inciter vos clients à laisser un avis, répondre aux avis...**

## UTILISER DES MOTS CLEFS

**Dans le nom de votre fiche :** indiquer le type d'établissement + son nom  
*Ex : Gîte Le Petit Limousin*

**Dans le descriptif :** utiliser des localisations qui attirent, des prestations recherchées...  
*Ex : Situé en Limousin, à l'ouest de Limoges et à 10 minutes d'Oradour-sur-Glane, découvrez le charmant gîte Le Petit Limousin avec sa piscine creusée. Ce gîte de groupe est idéal pour les retrouvailles en famille ou entre amis.*

*Ex : Au cœur du Périgord-Limousin, dans le centre de Rochechouart, le restaurant Le Petit Limousin vous propose une cuisine traditionnelle sur place ou à emporter. Découvrez les plats traditionnels du limousin, notamment autour de la viande limousine. Menu enfant possible.*



# RESTER AU TOP !

## LES AVIS COMPTENT

Répondre le plus possible aux avis.

**Toujours** répondre aux **avis négatifs** (avec bienveillance!).

Quelques exemples :

- **Avis +** : remercier d'avoir pris le temps de laisser un commentaire, pour leur passage, pour leur retour, inciter à revenir...

*Ex : Merci Jeanne pour votre retour ! Nous sommes ravis que la visite du musée vous ait plu. Au plaisir de vous accueillir à nouveau pour la prochaine exposition temporaire du mois de juin.*

g 47 avis · 27 photos  
★★★★★ il y a 7 mois  
Très bien reçu très bien renseigné et le livret des petits explorateurs super bonne idée le petit cadeau à la fin très sympa une très belle journée dans votre cité gantière merci  
Visité en avril

J'aime

Réponse du propriétaire il y a 7 mois  
Merci pour votre commentaire. Nous sommes ravis que vous ayez passé un bon moment à Saint-Junien. Au plaisir de vous accueillir de nouveau sur notre destination ! [www.poltourisme.fr](http://www.poltourisme.fr)



# RESTER AU TOP !

## LES AVIS COMPTENT

Répondre le plus possible aux avis.

**Toujours** répondre aux **avis négatifs** (avec bienveillance!).

Quelques exemples :

- Avis + : remercier d'avoir pris le temps de laisser un commentaire, pour leur passage, pour leur retour...
- **Avis -** : apporter une solution, proposer d'en parler plus en détail en laissant votre mail, rester courtois, s'excuser dans la mesure du possible... = Gage de sérieux



The screenshot shows a review from a user named laurent guitarde, who has left 3 avis. The review is dated il y a 5 mois and reads: "De passage le jour des ostensions , j 'interroge la personne présente à l'accueil ce jour là pour savoir si les travaux des ruines des salles lavauguyon étaient lancés . A ma grande surprise , l'agent ne connaît pas les salles lavauguyon ...." Below the review, it says "Visité en mai". There is a "J'aime" button with a thumbs-up icon. A response from the owner is shown below the review, dated il y a 5 mois, reading: "Bonjour , Nous sommes désolés que vous n'ayez pas eu les informations recherchées . Pourriez-vous nous préciser de quelles ruines vous parlez ? Il n'y a pas de ruines aux Salles Lavauguyon. Il y a seulement une chute d'enduit dans l'église Saint-Eutrope qui nécessite des travaux qui ne sont pas encore lancés. Il n'y a pas de dates pour le moment. Les seules ruines dont nous avons connaissance , sont les ruines du château Lavauguyon sur la commune de Maisonnais sur Tardoire. Ce site dépend d'un autre territoire que le nôtre. Voici le mail de l'association qui s'en occupe : chateau.lavauguyon87@gmail.com . Bonne journée". At the bottom of the response are "Modifier" and "Supprimer" buttons.



# RESTER AU TOP !

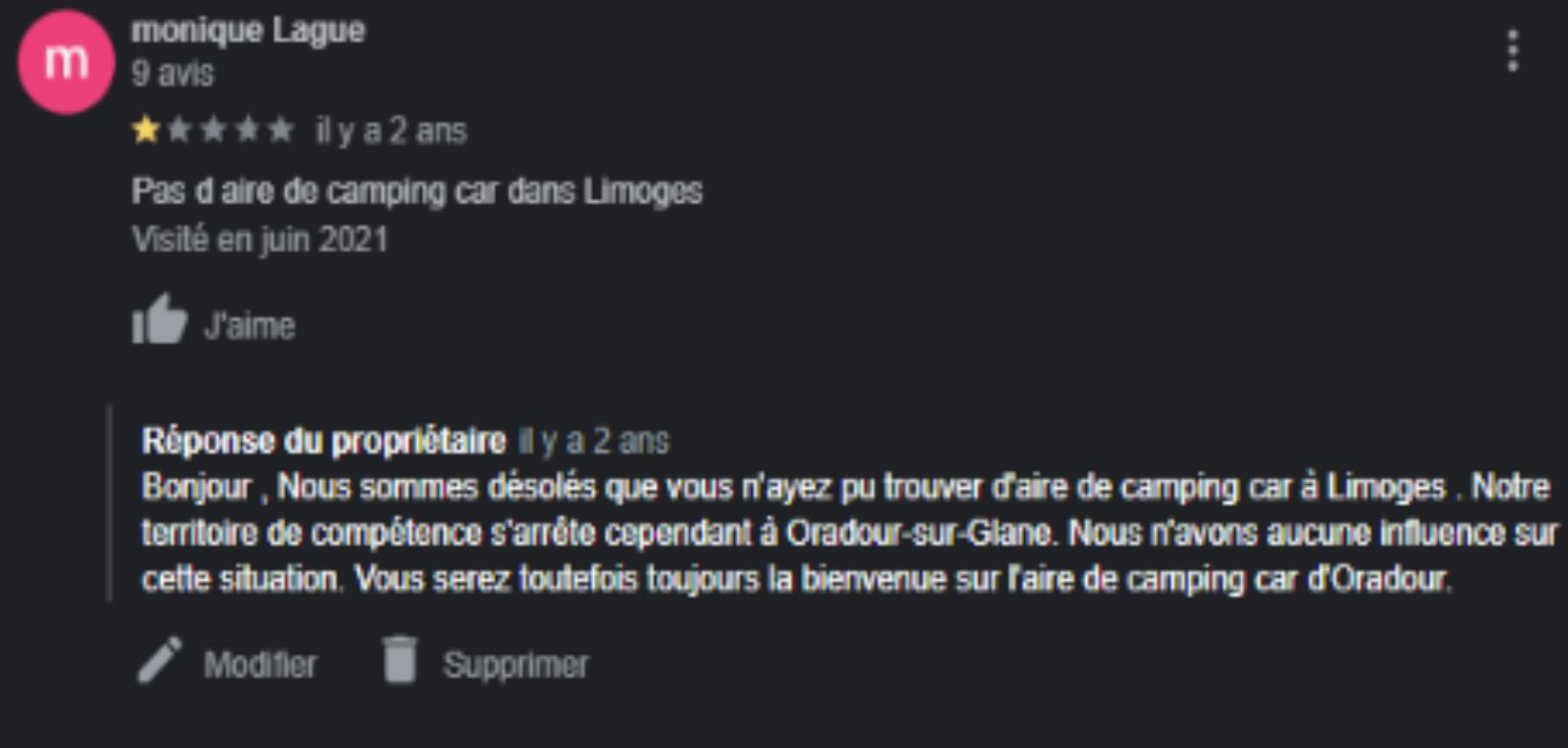
## LES AVIS COMPTENT

Répondre le plus possible aux avis.

**Toujours** répondre aux **avis négatifs** (avec bienveillance!).

Quelques exemples :

- Avis + : remercier d'avoir pris le temps de laisser un commentaire, pour leur passage, pour leur retour...
- Avis - : apporter une solution, proposer d'en parler plus en détail en laissant votre mail, rester courtois, s'excuser dans la mesure du possible...
- **Avis qui ne vous concerne pas** : replacer dans le contexte, faire le lien avec son établissement, « nous ne trouvons pas de trace d'une réservation vous concernant... »

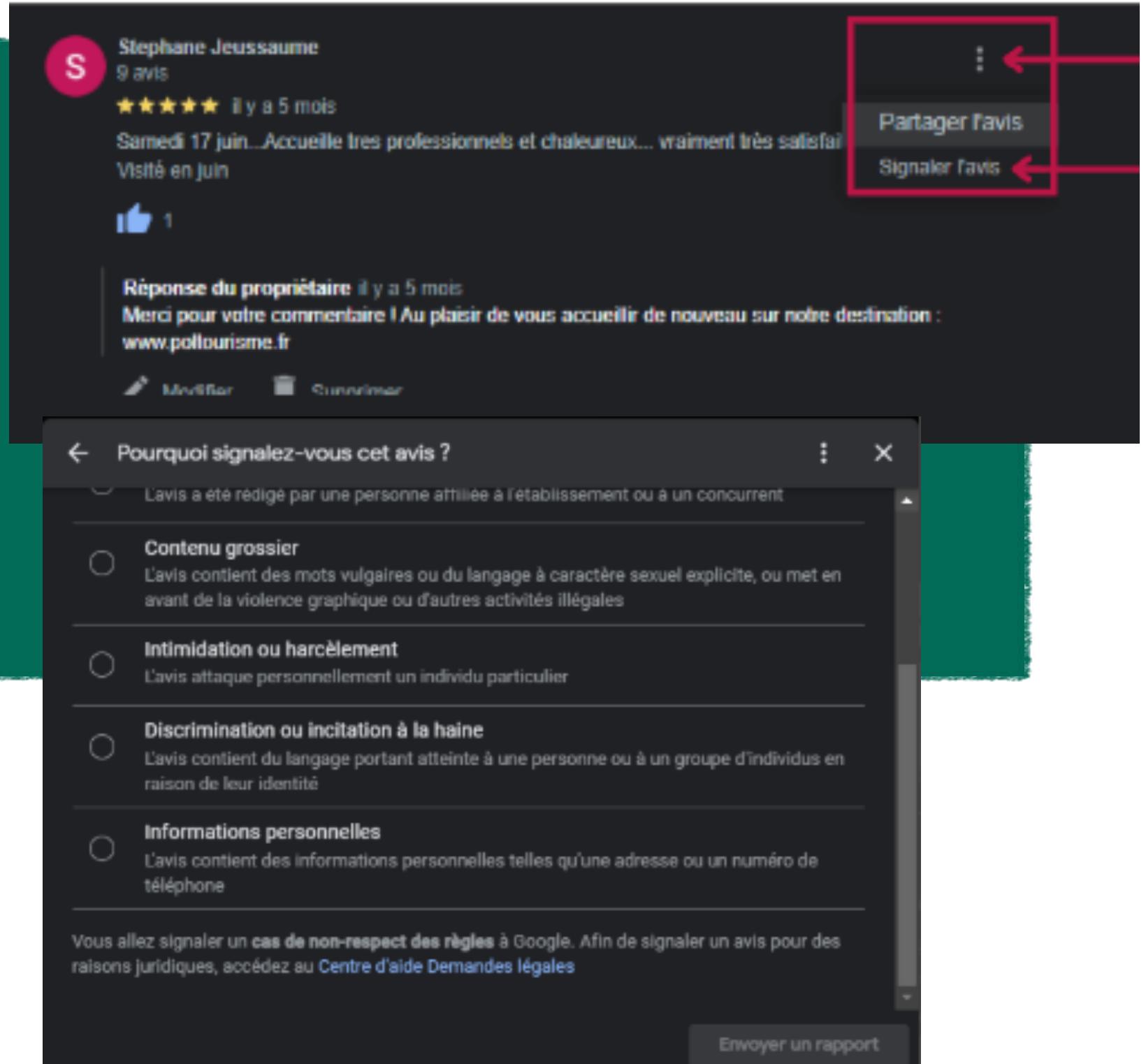


monique Lague  
9 avis  
★★★★★ il y a 2 ans  
Pas d'aire de camping car dans Limoges  
Visité en juin 2021  
 J'aime

Réponse du propriétaire il y a 2 ans  
Bonjour , Nous sommes désolés que vous n'ayez pu trouver d'aire de camping car à Limoges . Notre territoire de compétence s'arrête cependant à Oradour-sur-Glane. Nous n'avons aucune influence sur cette situation. Vous serez toutefois toujours la bienvenue sur l'aire de camping car d'Oradour.

 Modifier  Supprimer

# RESTER AU TOP !



The screenshot shows a Google review for a business. The review is from Stephane Jeussaume, who has 9 avis and a 5-star rating. The review text is: "Samedi 17 juin... Accueille très professionnels et chaleureux... vraiment très satisfait". Below the review, there is a response from the owner: "Merci pour votre commentaire ! Au plaisir de vous accueillir de nouveau sur notre destination : www.poltourisme.fr". There are two buttons at the bottom: "Répondre" and "Supprimer". A red box highlights the "Signaler l'avis" button in the top right corner of the review card.

Stephane Jeussaume  
9 avis  
★★★★★ il y a 5 mois  
Samedi 17 juin... Accueille très professionnels et chaleureux... vraiment très satisfait  
Visité en juin  
1 like

Réponse du propriétaire il y a 5 mois  
Merci pour votre commentaire ! Au plaisir de vous accueillir de nouveau sur notre destination :  
[www.poltourisme.fr](http://www.poltourisme.fr)

Répondre Supprimer

Pourquoi signalez-vous cet avis ?

- L'avis a été rédigé par une personne affiliée à l'établissement ou à un concurrent
- Contenu grossier  
L'avis contient des mots vulgaires ou du langage à caractère sexuel explicite, ou met en avant de la violence graphique ou d'autres activités illégales
- Intimidation ou harcèlement  
L'avis attaque personnellement un individu particulier
- Discrimination ou incitation à la haine  
L'avis contient du langage portant atteinte à une personne ou à un groupe d'individus en raison de leur identité
- Informations personnelles  
L'avis contient des informations personnelles telles qu'une adresse ou un numéro de téléphone

Vous allez signaler un cas de non-respect des règles à Google. Afin de signaler un avis pour des raisons juridiques, accédez au Centre d'aide Demandes légales

Envoyer un rapport

## LES AVIS COMPTENT

Répondre le plus possible aux avis.

**Toujours** répondre aux **avis négatifs** (avec bienveillance!).

Quelques exemples :

- Avis + : remercier d'avoir pris le temps de laisser un commentaire, pour leur passage, pour leur retour...
- Avis - : apporter une solution, proposer d'en parler plus en détail en laissant votre mail, rester courtois, s'excuser dans la mesure du possible...
- Avis qui ne vous concerne pas : replacer dans le contexte, faire le lien avec son établissement, « nous ne trouvons pas de trace d'une réservation vous concernant... »
- Il est possible de **signaler** un avis : injurieux, grossier, intimidant, hors sujet....



# RESTER AU TOP !

Les avis et réponses sont consultables par tous ! Il faut donc **véhiculer une image positive.**

Les avis sont très consultés, les clients se font un avis sur votre prestation en amont, ils font confiance aux expériences. Ils donnent une image vivante et récente de votre activité. L'émotion et la confiance sont clefs en tourisme.

## Avis = influence sur le choix du client

Répondre aux avis peut favoriser la fidélisation de la clientèle.

## A RETENIR



**Ne pas répondre à chaud**

**Ne pas se justifier trop longuement**

**Ne pas « attaquer » le client**



**Rester factuel, calme, professionnel**

**Monter qu'on reste à l'écoute**

**Proposer une solution si possible**



# RESTER AU TOP !

Les avis et réponses sont consultables par tous ! Il faut donc **véhiculer une image positive.**

Les avis sont très consultés, les clients se font un avis sur votre prestation en amont, ils font confiance aux expériences. Ils donnent une image vivante et récente de votre activité. L'émotion et la confiance sont clefs en tourisme.

## Avis = influence sur le choix du client

Répondre aux avis peut favoriser la fidélisation de la clientèle.

## RÉCOLTER DES AVIS

Inciter vos clients à laisser des avis pour faire vivre votre page et augmenter votre notoriété.

### Sur place :

- à l'oral, à l'accueil
- via un QRcode à l'accueil ou livret d'accueil

### Post séjour :

- lien vers votre page dans le mail post séjour

### A ne pas faire :

- Inciter à laisser 5 étoiles, message neutre : *Si vous avez apprécié votre séjour/activité, un avis sur Google nous aide énormément à être visibles / Vos retours aident les futurs visiteurs à nous choisir*
- Proposer une contrepartie



# RESTER AU TOP !

1 FICHE PAR TYPE  
D'ÉTABLISSEMENT

1 fiche = 1 activité

## PENSEZ UTILISATEUR

Si vous avez plusieurs type d'établissement/activité sur un même lieu, pour **améliorer votre présence en ligne, faciliter la « lecture » et compréhension de votre offre, et faciliter les recherches** de vos clients, il faut créer une fiche par type d'établissement.

### POURQUOI ?

- Facilite la lisibilité de votre offre
- Facilite la gestion des avis
- Correspond mieux aux recherches ciblées
- Mise en avant spécifique via les photos
- Statistiques spécifiques
- Meilleure représentation globale de l'offre et facilite l'accès à votre offre

# VOS PROCHAINS RENDEZ-VOUS

- **26 janvier :** Visite du Centre de Recherche sur les Arts du Feu et de la Terre (CRAFT) - Limoges
- **28 janvier :** Webinaire ‘Ouvrir son offre à de nouvelles clientèle’ focus sur les qualifications Tourisme & Handicap, Accueil vélo et Accueil rando
- **05 février :** Visite des hébergements insolites des Etangs de Journac
- **09 février :** Visite du Centre de Tri - Limoges



NE MANQUEZ PAS LES PROCHAINS  
RENDEZ-VOUS PROS SUR

[WWW.VISITLIMOUSIN.COM/ESPACEPRO](http://WWW.VISITLIMOUSIN.COM/ESPACEPRO)





**Mathilde GIOVANNI**  
LIMOUSIN nouveaux horizons  
[mgiovanni@visitlimousin.com](mailto:mgiovanni@visitlimousin.com)

**[www.visitlimousin.com](http://www.visitlimousin.com)**