



LIM  USIN
nouveaux horizons

FICHE ÉTABLISSEMENT GOOGLE

Optimiser sa visibilité en ligne

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 visiter 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 visite 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.porteoceane-dulimousin.fr> > pol-agit > offi...

L'Office de tourisme intercommunal

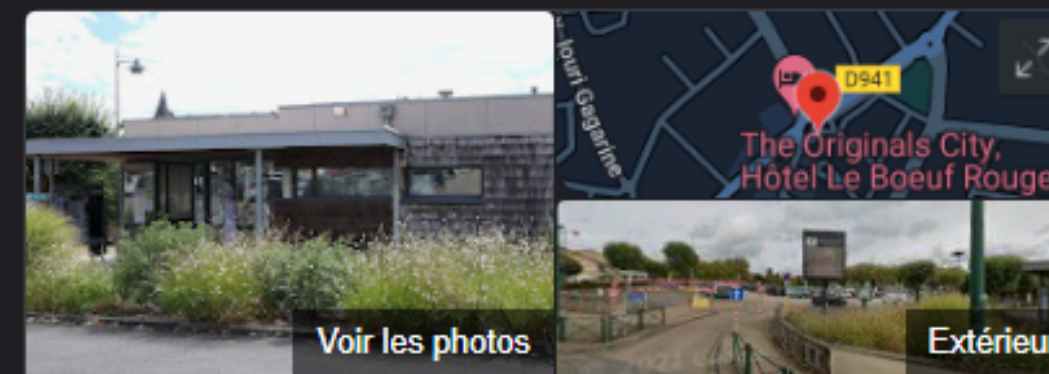
1, avenue Voltaire - 87200 Saint-Junien 05 55 02 14 60 contact@pol-cdc.fr. Horaires
du lundi au jeudi : 9h-12h et 13h30-17h30



<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



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

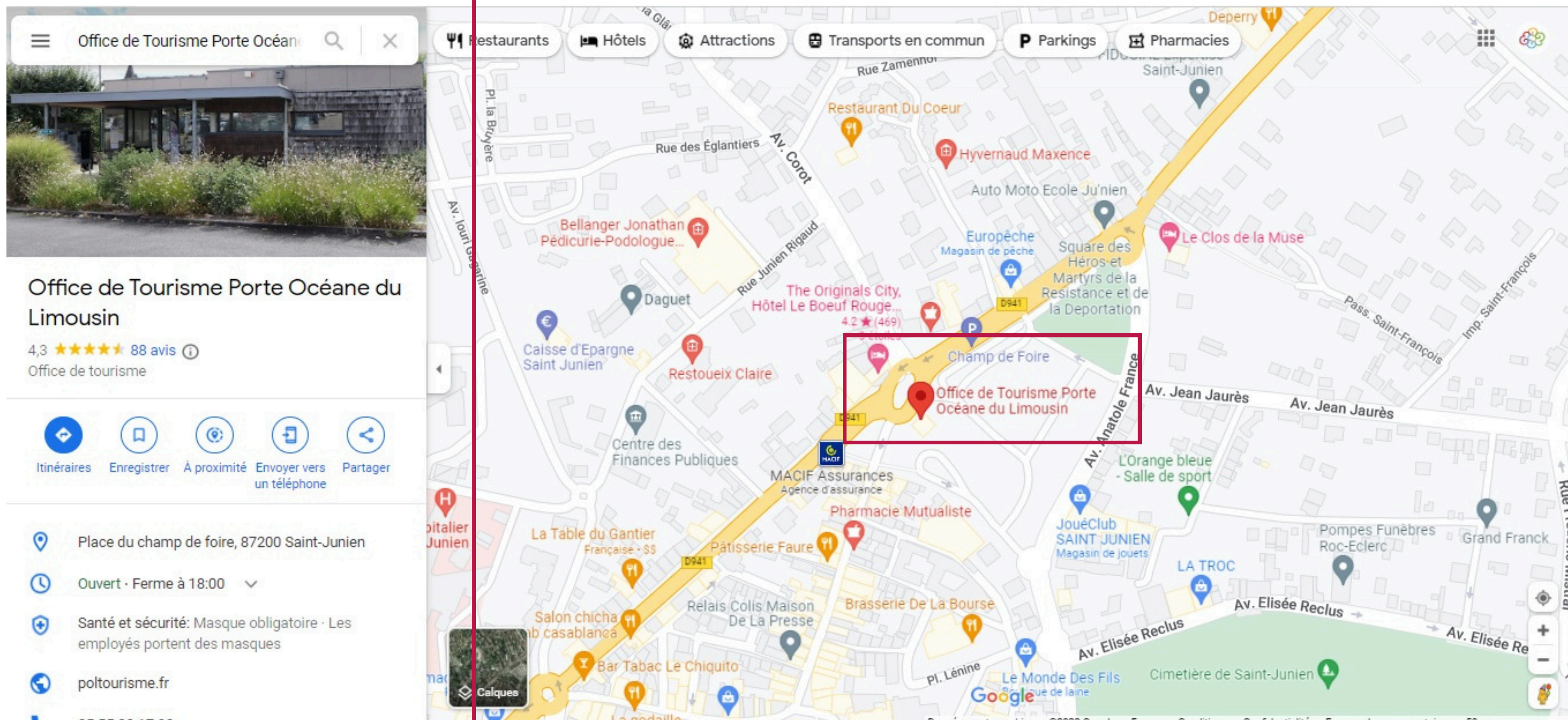
[Suggérer une modification](#) · Vous êtes le propriétaire de cet établissement ?

Questions et réponses

[Afficher toutes les questions \(2\)](#)

[Poser une question](#)

AFFICHAGE DANS GOOGLE MAPS



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

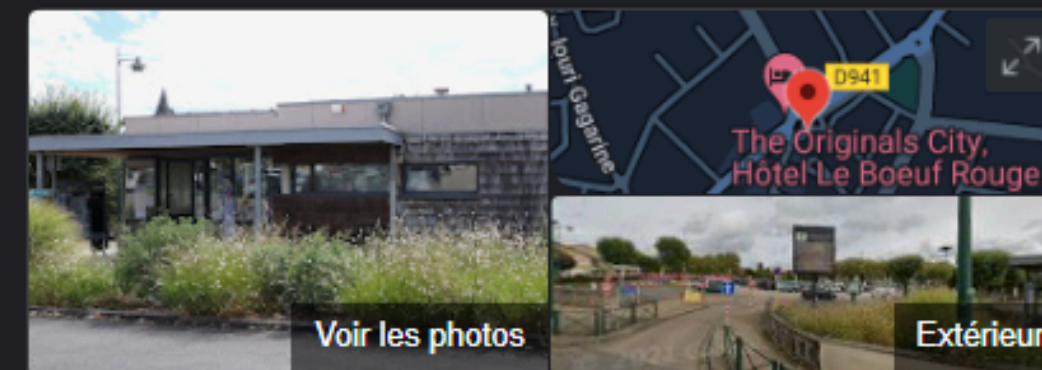
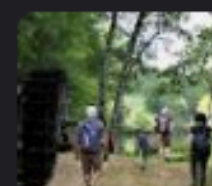
1, avenue Voltaire - 87200 Saint-Junien 05 55 02 14 60 contact@pol-cdc.fr. Horaires
du lundi au jeudi : 9h-12h et 13h30-17h30



<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



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 :

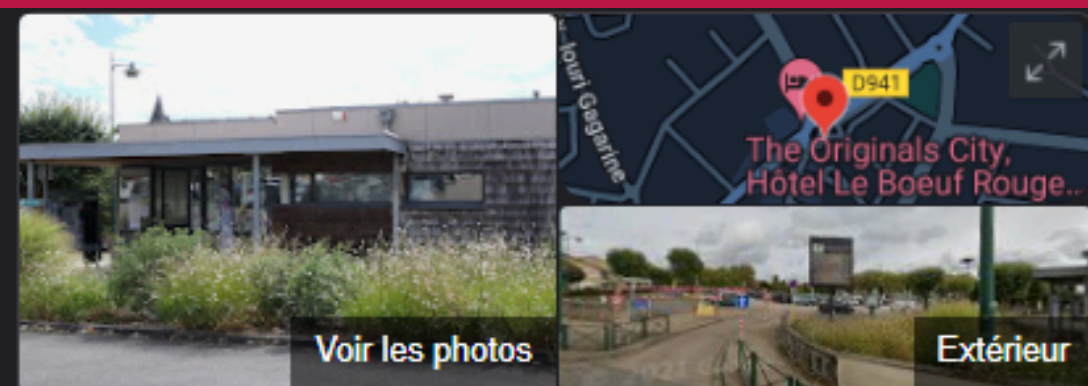
- Renseignements pratiques : horaires, contact, site web...
- **Contenus** : photos, vidéos, visite virtuelle, posts (promo, événements...)



PHOTOS



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



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

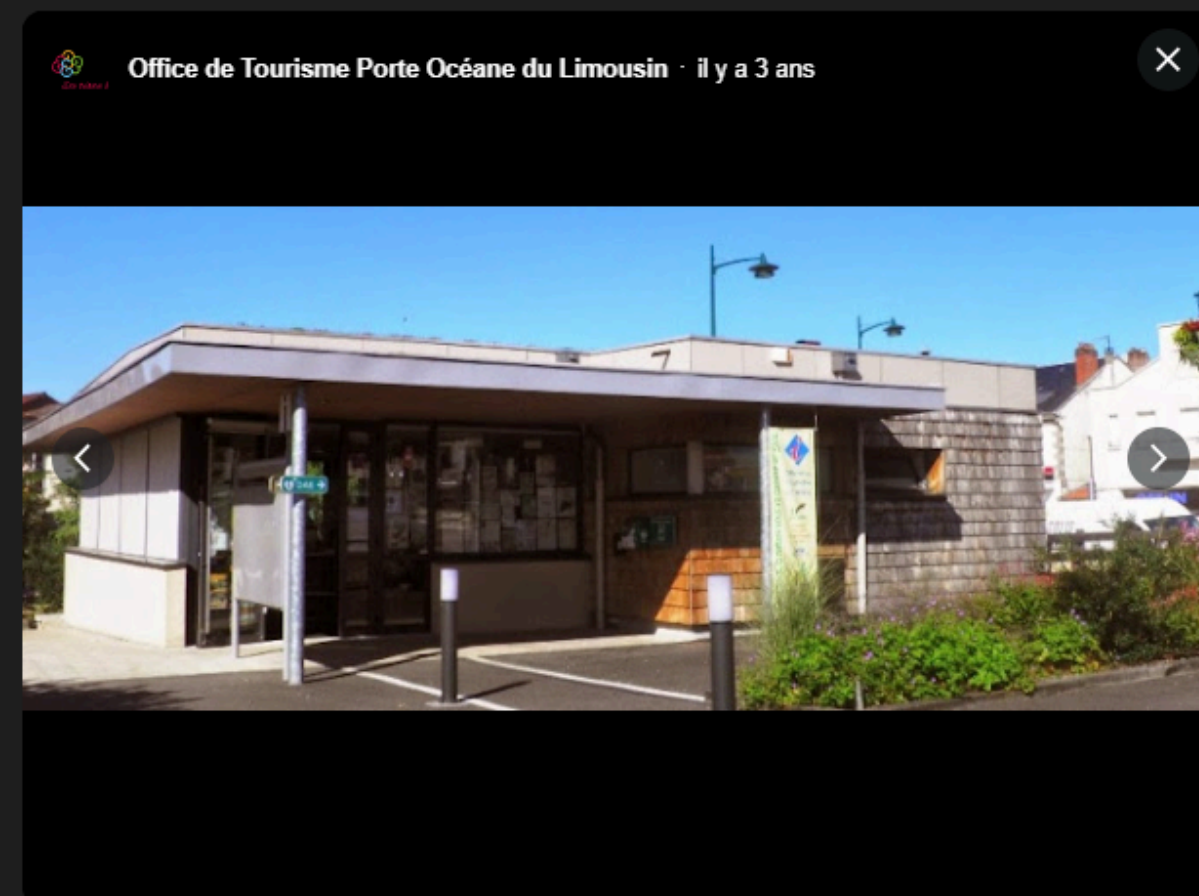
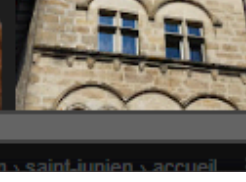
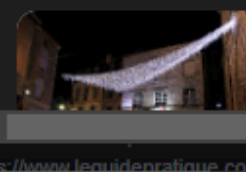
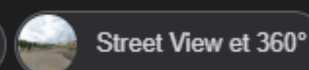
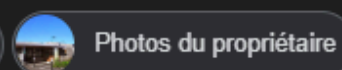
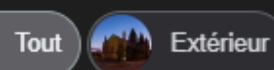
Suggérer une modification · Vous êtes le propriétaire de cet établissement ?

Questions et réponses

Afficher toutes les questions (2)

Poser une question

Office de Tourisme Porte Océane du Limousin



Questions et réponses

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



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

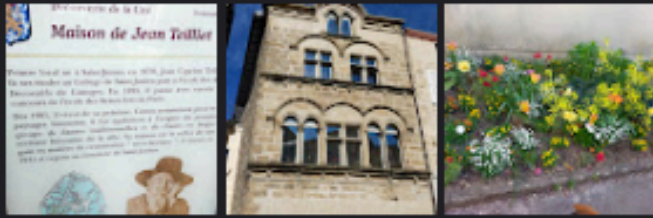
4,3 ★★★★★ 94 avis
Les avis n'ont pas été validés. ⓘ

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 Tottier



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

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
1231 interactions avec les clients

Efficacité de la fiche
Compléter les infos

Éditer la fiche Voir les avis Messages Ajouter photo Performances 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

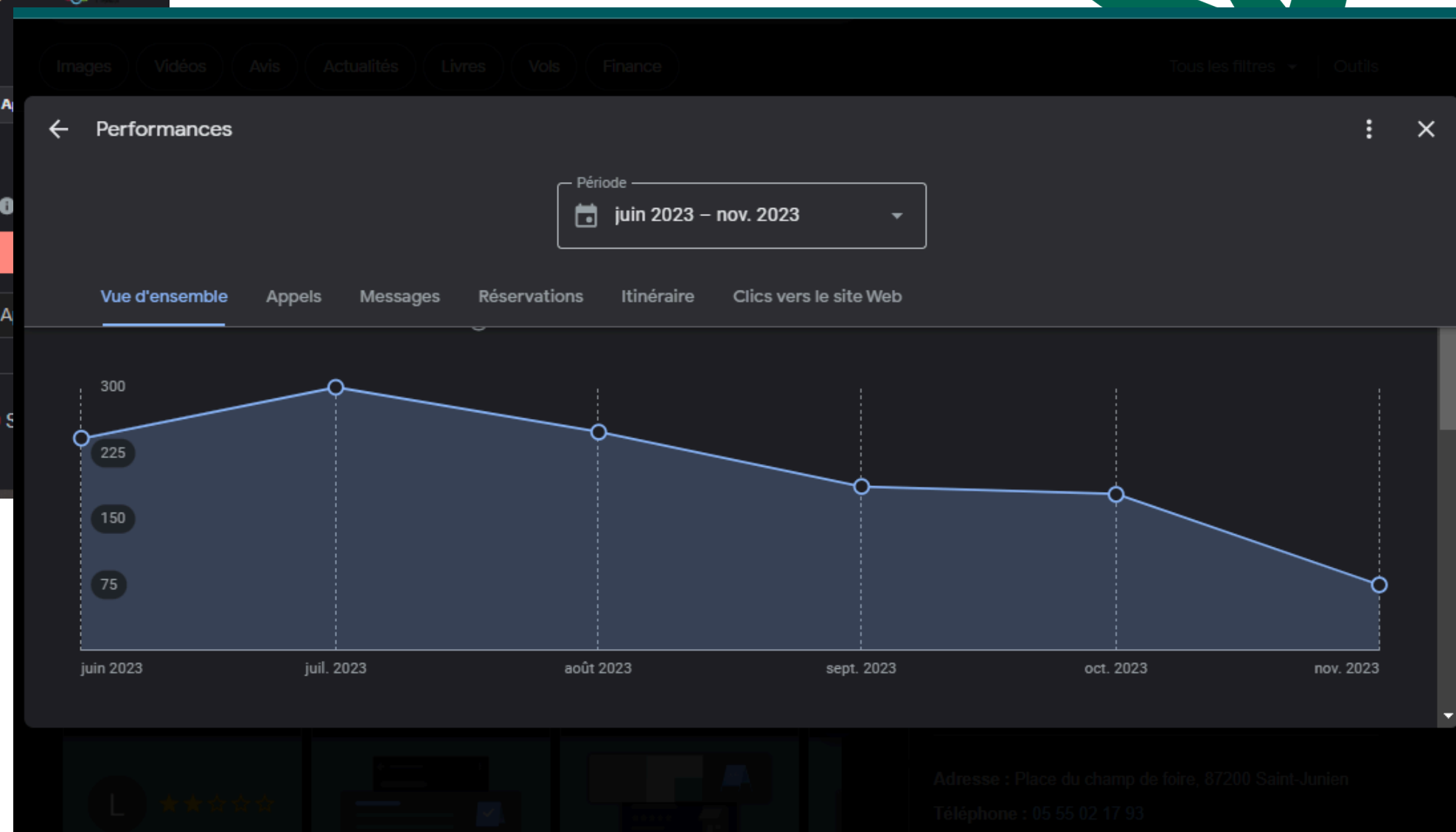
4,3 ★★★★★ 94 avis Google
Office de tourisme à Saint-Junien

Vous gérez cette fiche d'établissement
Fermé temporairement

Site Web Enregistrer

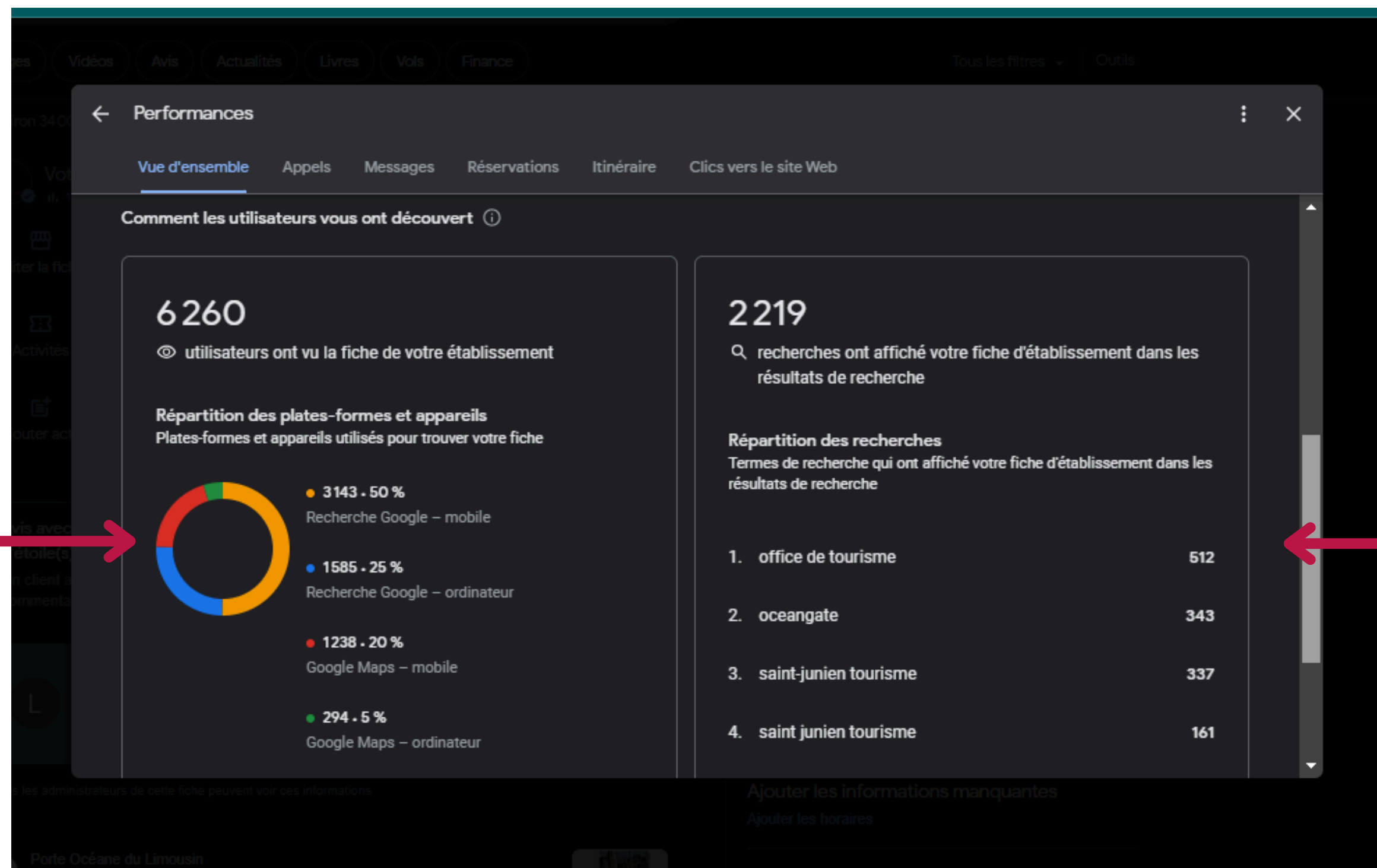
Adresse : Place du champ de foire, 87200 S
Téléphone : 05 55 02 17 93

Consultable via le bouton "Performances"





STATISTIQUES



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

ATTIRER 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.





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....

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



RASSUREZ VOS CLIENTS

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

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 coeur 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.



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



laurent guitard
3 avis
★★★★★ Il y a 5 mois

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
Visité en mai

 J'aime

Réponse du propriétaire il y a 5 mois

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

 Modifier  Supprimer

RESTER AU TOP !

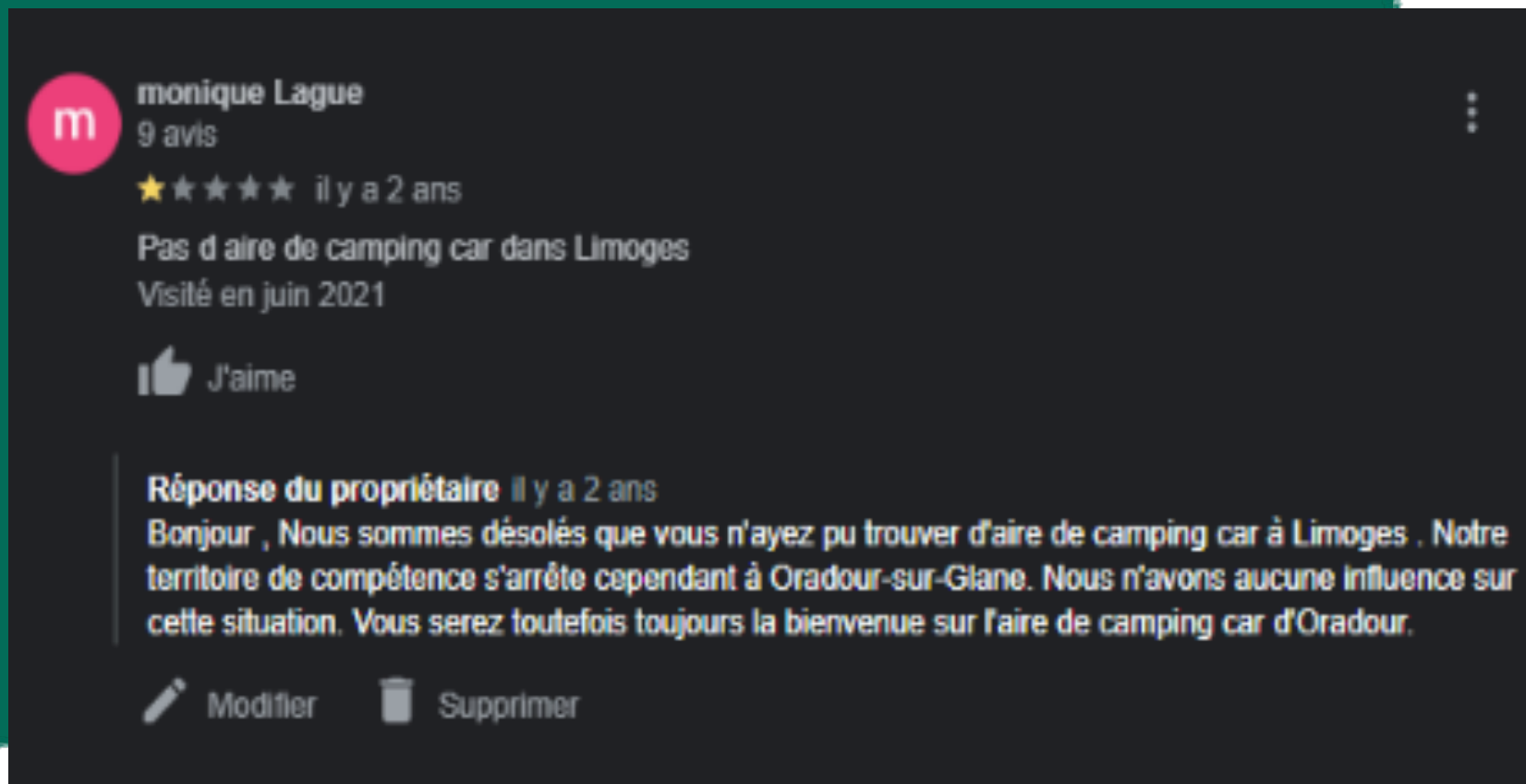
LES AVIS COMPTENT

Répondre le plus possible aux avis.

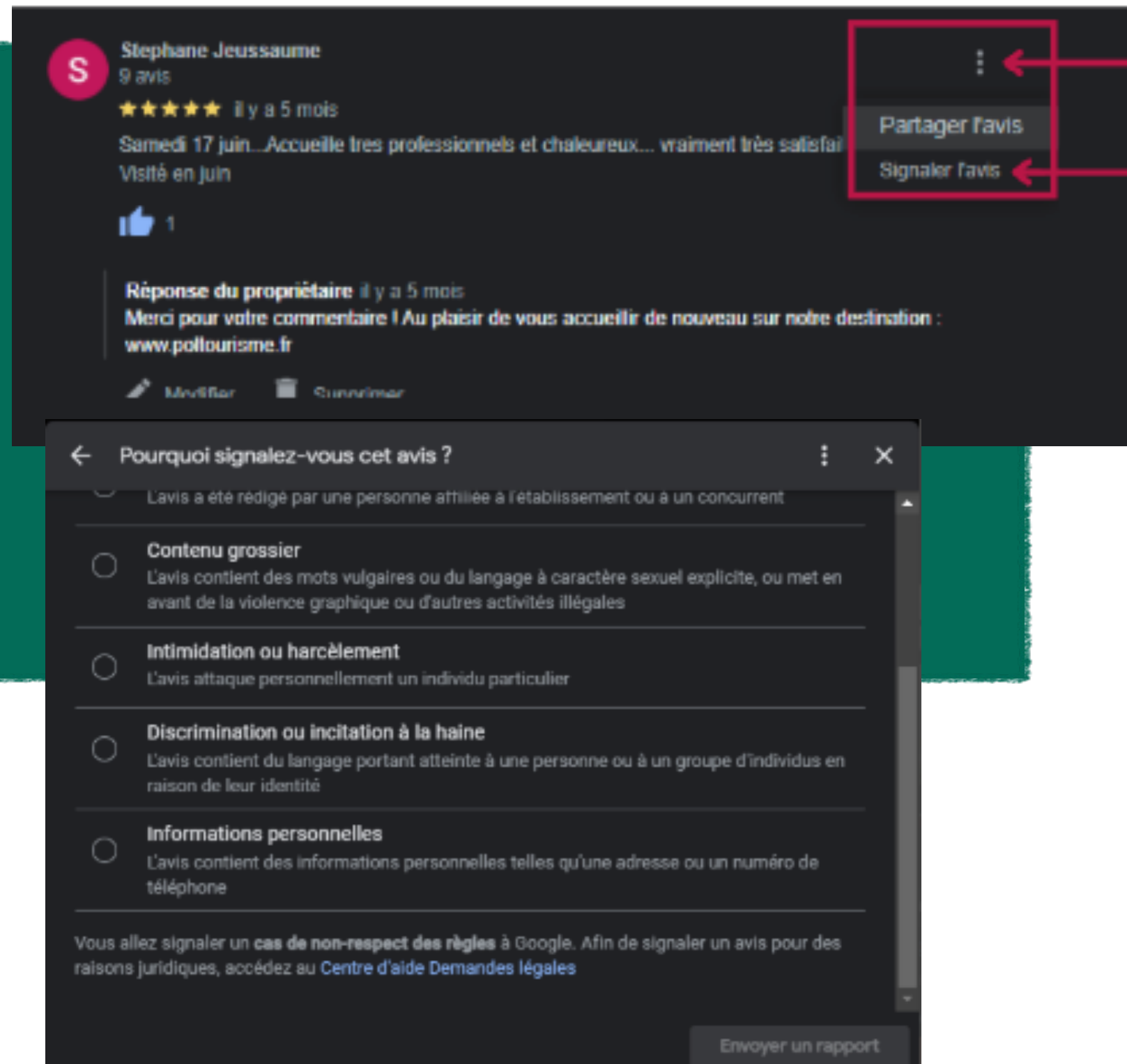
Toujours répondre aux **avis négatifs** (avec bienveillance!).

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... »



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... »
- 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

LIMOUSIN
nouveaux horizons

**NE MANQUEZ PAS LES PROCHAINS
RENDEZ-VOUS PROS SUR**

WWW.VISITLIMOUSIN.COM/ESPACEPRO



www.visitlimousin.com/espacepro

LIMUSIN

nouveaux horizons

Mathilde GIOVANNI

LIMOUSIN nouveaux horizons
mgiovanni@visitlimousin.com

www.visitlimousin.com