



Atelier pratique

20
05



EXPERTISE COM
Google My Business

Du local dans mon point de vente



**Faciliter l'accès à une
alimentation durable pour
tou.te.s**

Caisse de solidarité



Carnets de fidéli-bons



Expertise Marketing & Communication



pdv@mangerdemain.be

Qui sommes-nous?



BIOWALLONIE

Le bio aujourd'hui & demain



CONSOM
action

RESEAU DES PROFESSIONNELS
DE LA CONSOMATION



Collectif des Coopératives Citoyennes pour le Circuit Court asbl

Expertise communication : les nouveautés

Formations et
ateliers

Session de
brainstorming

Accompagnement
individuel

Ateliers pratiques

1. Publicité Meta Business Suite
2. Utilisation de Canva
3. Réorganiser mon assortiment
4. Publicité avec Méta Business Suite
5. Réaménager mon magasin sur plan
6. Site internet avec Wordpress
7. Google my Business

Des **ateliers pratiques** et **collectifs**
pour vous **exercer sur un outil** vu en
formation.

Nouvelles formations

1. Newsletter
2. Canva (débutant)
3. Formulaire et sondage

En plus des **formations** déjà
existantes.

L'expertise communication et
marketing est prolongée **jusque**
juin 2025.
Profitez-en!

<https://www.mangerdemain.be/expertise-communication/>

CADRE DE FORMATION

Chacun est garant·e du fonctionnement et du cadre



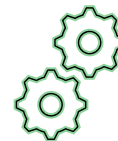
Ecoute et parole active



Respect du cadre, des horaires,
du matériel, de l'autre



Laisser à chacun la possibilité de
« conclure » son idée



Construction collective positive



Bienveillance : envers soi et les autres



Confidentialité des propos



Parler en « JE » -
responsabilité individuelle

OBJECTIFS DE L'ATELIER

- Atelier pratique:
 - Savoir utiliser les fonctionnalités de Google My Business
 - Rendre dynamique sa page Google My Business
- ✗ Pas une formation sur Google My Business

BRISE-GLACE

- **Tour de présentation :**

- Prénom
- Nom de votre point de vente / structure
- 2 questions :
 - Pour vous, qu'est-ce que Google My Business ?
 - Qui a mis à jour dernièrement (ou pas du tout) sa fiche d'établissement sur Google My Business ?

DÉROULÉ DE L'ATELIER

13h00 | Cadre de l'atelier

13h15 | Partie 1 : théorie

- Qu'est-ce que Google My Business ?
- Une fiche d'établissement à jour
- Comment accéder à sa fiche d'établissement ?
- Détails de l'interface
 - Editer la fiche
 - Ajouter des photos
 - Alimenter des avis
 - Ajouter des actualités
 - Editer des produits
 - Publicités
 - Performances
- Echanges en groupe

14h15 | PAUSE

14h25 | Partie 2 : pratique

- Exercice 1 (15min)
- Exercice 2 (60min)

15h40 | Evaluation et agenda

Expertise Marketing & Communication



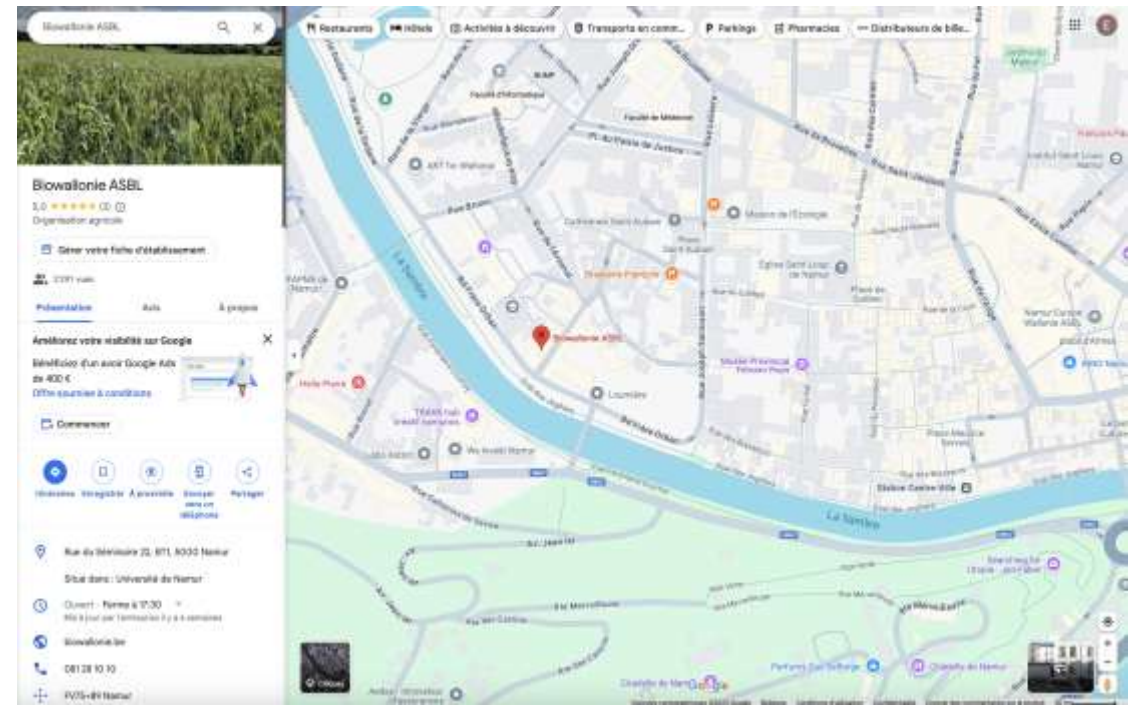


Partie 1

Théorie

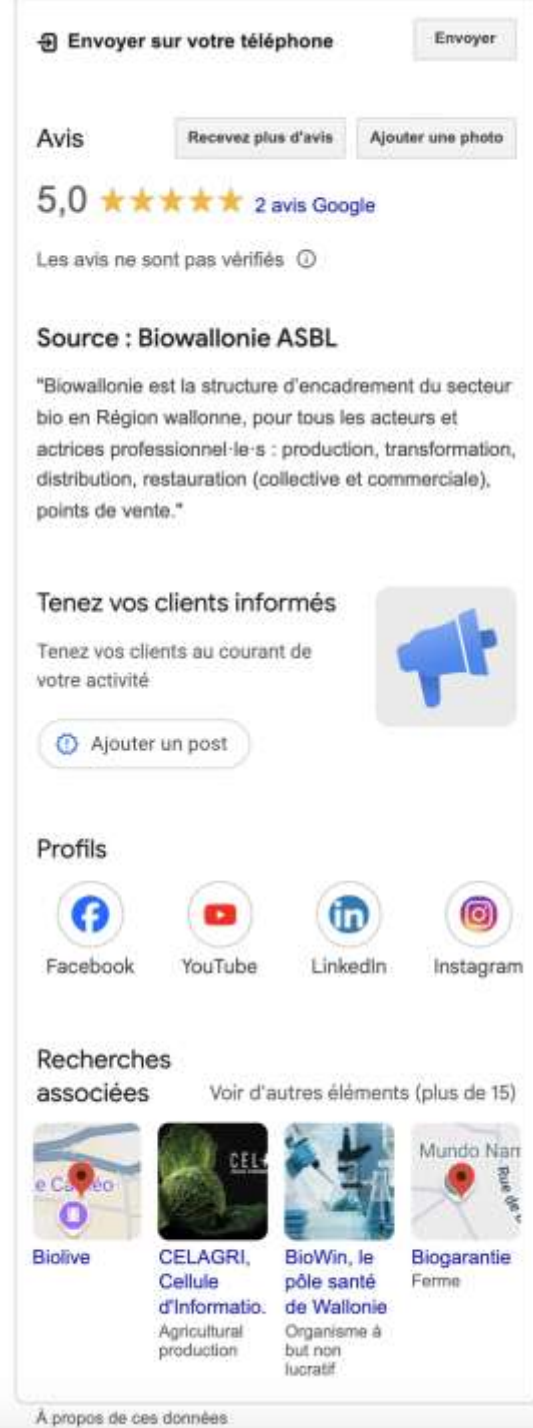
Qu'est-ce que Google My Business ?

- "Google My Business" / "Google Business Profile" / "Profil d'entreprise Google" / ...
 - Création d'une **fiche d'établissement de manière gratuite**
 - Visibilité sur Google Maps ainsi que dans les résultats de recherche Google
 - Plus d'1 milliards d'utilisateur·rice·s sur Google Maps !



Une fiche d'établissement à jour

- **Visibilité de votre structure !** (outil puissant en termes de référencement) :
 - Plus votre fiche sera complète, mieux elle sera référencée
- Lien / contact avec votre public et/ou vos client·e·s :
 - Interactions possibles (commentaires; questions/réponses; ...)
 - **Avoir vos informations à jour !** (changement d'horaires durant les congés ? ; déménagement ? ; ...)
- Une fiche complétée inspire **confiance** et vous rend crédible.



Comment accéder à sa fiche d'établissement ?

- **Aucune fiche n'existe au nom de mon établissement**
-> créer sa fiche d'établissement :
- **Une fiche existe, mais je n'en suis pas propriétaire**
-> revendiquer sa fiche d'établissement !

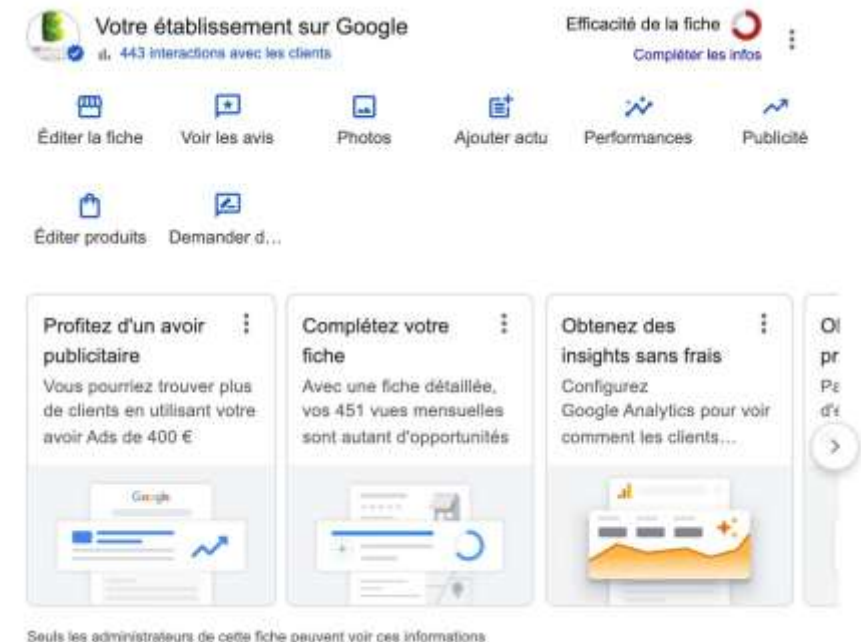
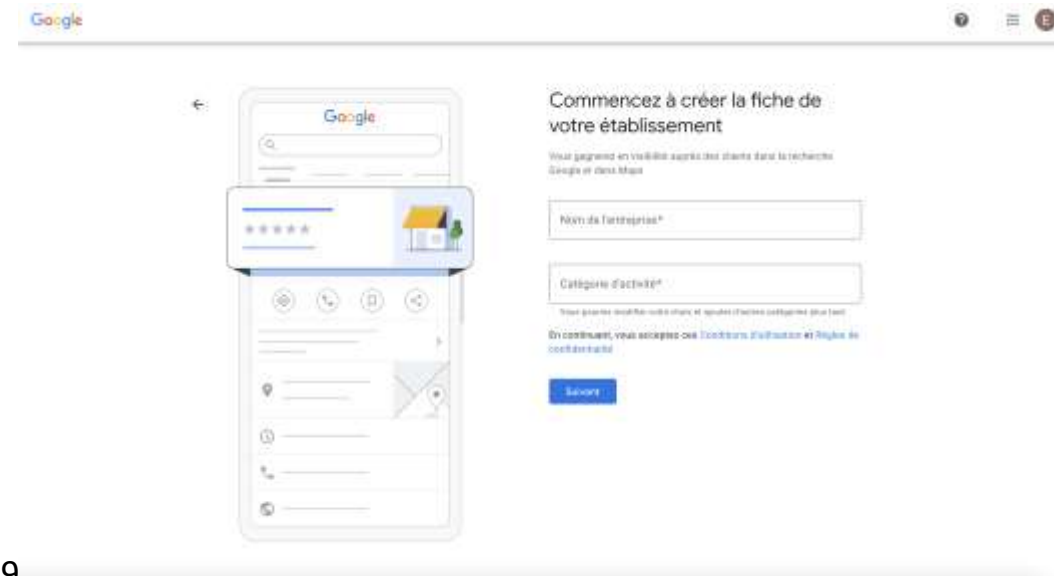


https://support.google.com/business/answer/2911778?hl=fr&ref_topic=4590000000000000000&sjid=2779904365207871931-EU

- **J'ai une fiche d'établissement, comment m'y connecter ?**
 - Se connecter au **compte google associé au nom de l'établissement !**
 - **Dans Google Maps**, cliquez sur votre photo de profil en haut à droite de l'application mobile, puis sélectionnez "Votre fiche d'établissement" pour accéder à ces outils.
 - **Dans la recherche Google**, cherchez votre établissement par son nom ou cherchez "mon entreprise" pour modifier votre fiche.



https://www.google.com/intl/fr_be/business/



Détails de l'interface

1. Editer sa fiche



Éditer la fiche



Voir les avis



Photos



Performances



Publicité



Éditer produits



Éditer services



Réservations



Questions



Ajouter actu



Demander d...

← Informations sur l'établissement

À propos

Contact

Emplacement

Horaires

Plus

À propos de votre établissement

Nom de l'entreprise

Zéro Carabistouille

Catégorie d'activité

Consultant en environnement

Description

Zéro Carabistouille est une entreprise dirigée par Sylvie Droulans, reconnue comme la famille pionnière du zéro déchet en Belgique.

Zéro Carabistouille accompagne et sensibilise le public (particuliers, entreprises et associations) à la démarche zéro déchet au travers de conférences inspirantes, d'un spectacle, de livres best-sellers, d'un blog et aussi de la première Académie Zéro Déchet, une méthode d'accompagnement unique, pour révéler l'éco-héros qui sommeille en chacun de nous !

Zéro Carabistouille propose des services d'accompagnement, de sensibilisation, d'animation, de formation, de coaching et d'audits dans le secteur de la réduction des déchets, de la durabilité et de l'environnement.

Date de création

Détails de l'interface

<https://support.google.com/business/answer/15300403?hl=fr>

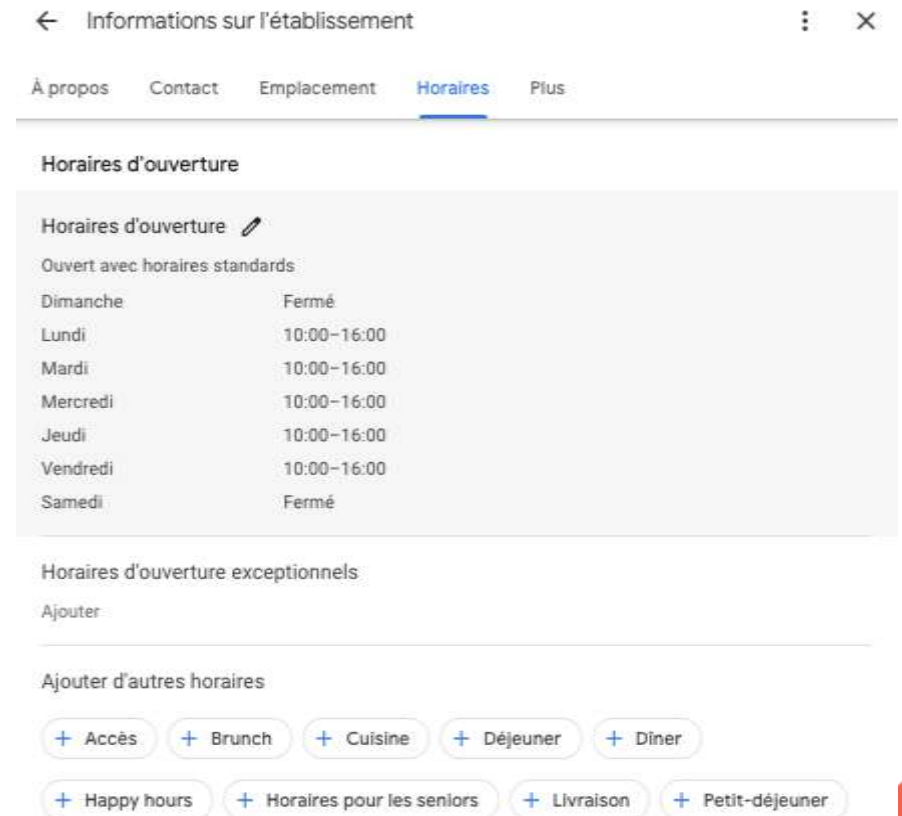
!! Veiller à ses horaires sur Google My Business est crucial !!

C'est devenu encore plus que FB la référence pour savoir si vous êtes ou non ouvert.

- **Horaires d'ouverture standards**
- **Horaires de fermeture pendant la journée**
- **Horaires d'ouverture exceptionnels**

Une fois que vous avez mis à jour vos horaires d'ouverture, les client·e·s peuvent trouver les informations suivantes :

- Sur la fiche de votre établissement : un message confirmant votre modification récente
- Dans l'onglet "Mises à jour" de votre fiche sur les appareils mobiles : un post confirmant que vous avez effectué un changement d'horaires



Détails de l'interface

2. Ajouter des photos

← Photos et vidéos

[Afficher toutes les photos](#) [Ajouter des photos](#)

Vous souhaitez que vos photos touchent plus de clients ? Essayez Google Ads et obtenez un avoir Google Ads de 800 € pour 1.200 € dépensés. [Offre soumise à conditions](#)

Vous pouvez gérer les photos et vidéos mises en ligne par votre établissement

Modifier la photo de couverture

Modifier le logo

Faites glisser des images et des vidéos ici

ou

[Sélectionnez des images et des vidéos](#)

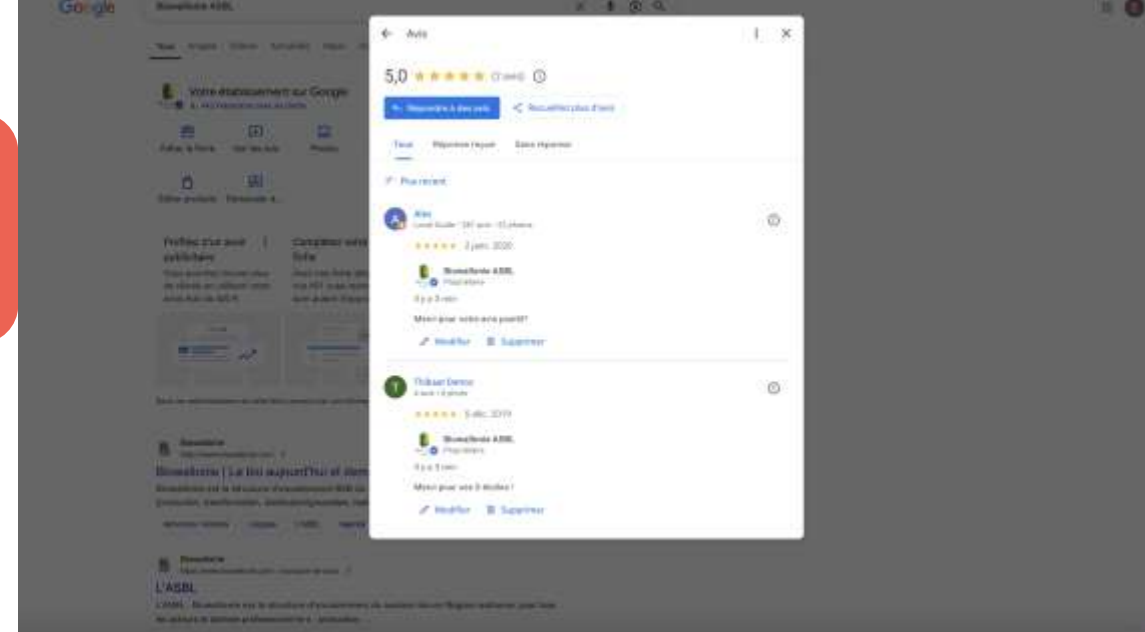
Post public sous le nom Zéro Carabistouille ⓘ

Détails de l'interface

3. Demander et voir des avis

- Interagir avec votre communauté : n'oubliez pas de **répondre aux commentaires** en utilisant des **mots-clefs** (cela aidera Google à comprendre votre activité)
- Rendre visible votre établissement : **le QR code**

Google mettra en avant les entreprises avec beaucoup d'avis (au moins 50, qu'ils soient négatifs ou positifs) et d'étoiles !

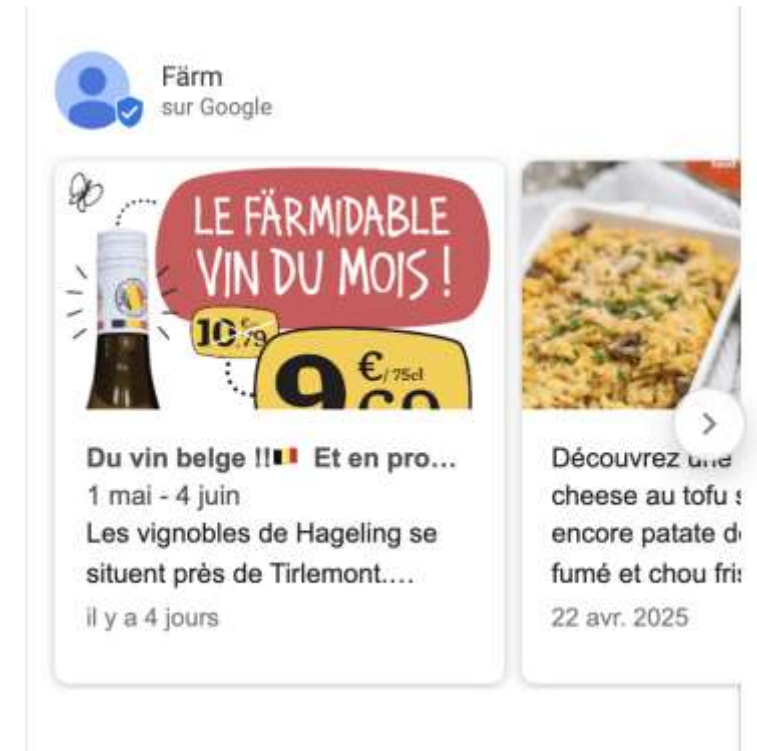
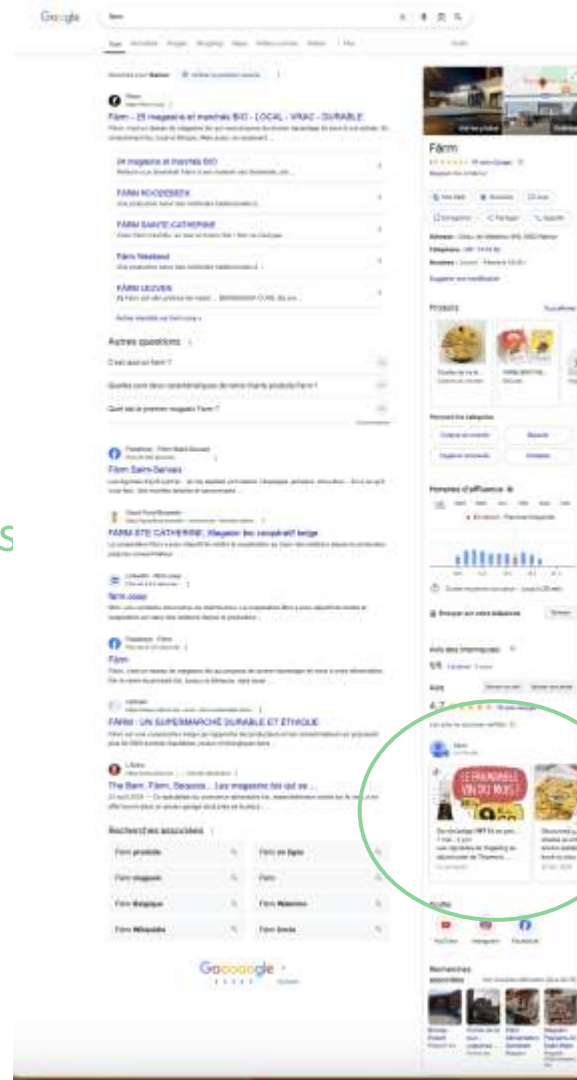


Détails de l'interface

4. Ajouter Actu

- Actu (une actualité relative au secteur: ex.: lancement de la saison des asperges !)
- Offre (promotion en cours; ...)
- Evènement (journée porte-ouverte; ...)

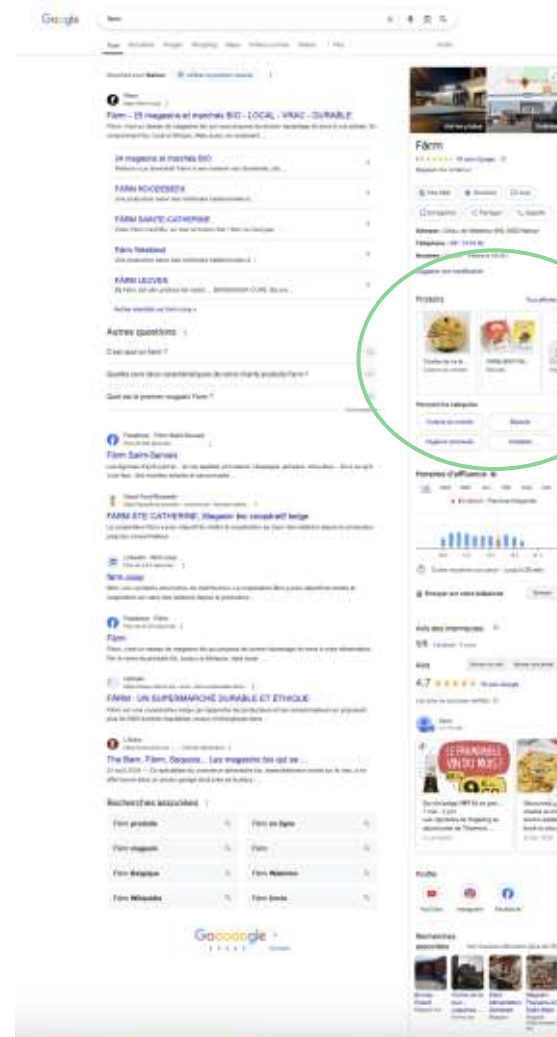
Les entreprises qui publient des articles sont favorisées par Google !



Détails de l'interface

5. Editer produits

- Mettre en avant / à l'honneur des produits de votre établissement
- "Call-to-action" renvoyant vers votre site



Autres produits de cette catégorie



Détails de l'interface

6. Publicité (via Google Ads)

×

Bénéficiez d'un avoir publicitaire de 800 € après avoir dépensé 1200 €



Diffusez des annonces avec Google Ads pour toucher plus de clients, où qu'ils se trouvent, obtenir les résultats qui comptent pour vous et maîtriser totalement votre budget. [Offre soumise à conditions](#)

[Profitez d'un avoir publicitaire](#)



Créez votre première campagne en quelques étapes simples

1. Ajoutez des informations sur votre établissement
2. Créez vos annonces
3. Définissez votre budget

[Créer ma première campagne](#)

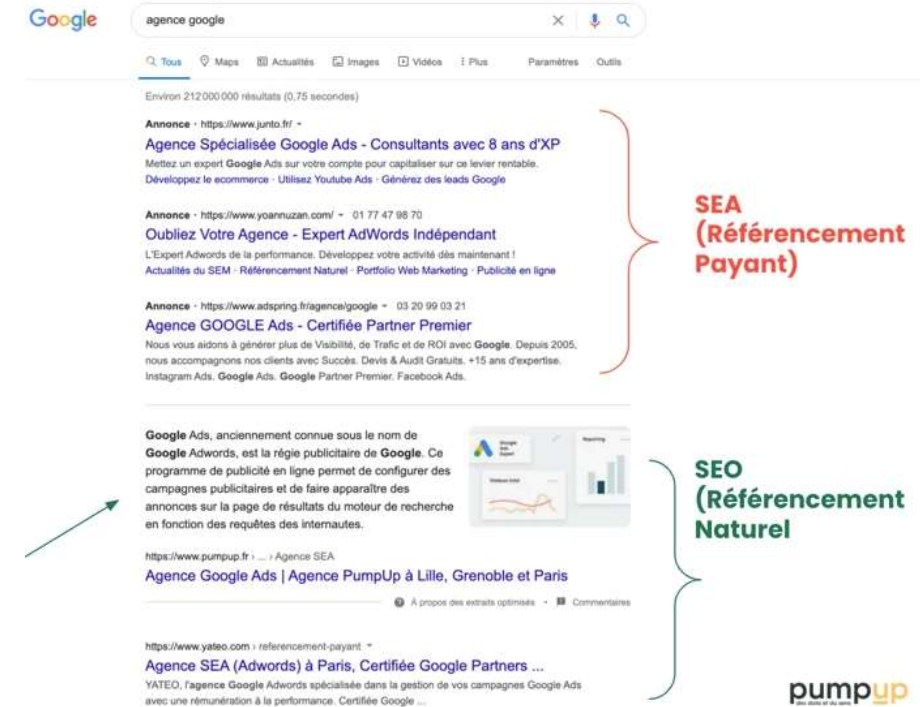
Détails de l'interface

Pourquoi faire de la publicité Google Ads ?

Référencement naturel : demande plusieurs semaines de travail avant de porter ses fruits

=> la création d'une campagne Google Ads = moins de temps ET résultats visibles plus rapidement

- Se positionner rapidement sur le moteur de recherche
 - si la campagne Ads a bien été paramétrée et concurrence efficace => peut se retrouver en première page de Google!
- Élargir son audience => attirer plus de prospects et d'augmenter les ventes de produits ou services / plus de client·e·s dans le commerce



Détails de l'interface

Quand utiliser Google Ads ?

- Lancement d'un nouveau produit ou service
- Organiser une promotion limitée dans le temps
- Organisation d'un évènement
- Donner une nouvelle image à une entreprise, une division ou un produit



Détails de l'interface

4 conseils pour faire de la publicité sur Google Ads

- Programmez vos publicités pour qu'elles s'affichent aux meilleurs moments (en fonction de votre audience)
- Expérimentez différents textes publicitaires et différentes créations pour voir ce qui résonne
- Utilisez plusieurs options de ciblage, du sujet à la localisation, pour améliorer la pertinence
- Concentrer les dépenses publicitaires sur les campagnes les plus performantes



⚠️ Votre compte n'est pas actif - Vos annonces ne sont pas diffusées, car votre compte a été désactivé.

Masquer

En savoir plus

Réactiver



Créer



Cam-
pagnes



Objectifs



Outils



Factura-
tion



Admin

Vue d'ensemble

Recommandations

Insights et rapports

Campagnes

Campagnes

Tests

Groupes de campagnes

Audiences, mots clés et
contenu

Historique des
modifications

Vue (2 filtres)

Toutes les campagnes

Campagne (0)

Sélectionnez une campagne

Filtres

État de la campagne : Activée, en veille

État du groupe d'annonces : Activé, en veille

Ajouter un filtre



Enregistrer

Campagnes

Personnalisée

12 mars – 8 avr. 2025



Afficher les 30 derniers jours

Campagnes

Paramètres



Vous visualisez les données de la période comprise entre le 2025-03-12 et le 2025-04-08

Modifier la plage de dates

Fermer

Aucune

Aucune



Développer



Ajuster

Aucune donnée



Ajouter un filtre

Rechercher

Segmenter

Colonnes

Rapports

Télécharger

Développer

Plus



Campagne

Budget

État

Type de campagne

Détails de l'interface

Aller plus loin avec les publicités Google :

- https://ads.google.com/intl/fr_fr/home/education/

Découvrez les ressources dédiées aux annonces sur Google

Trouvez les réponses à vos questions et renforcez vos compétences Google Ads
selon le mode d'apprentissage qui vous convient le mieux.



YouTube

Vidéos de
démonstration



Skillshop

Cours
gratuit



Centre d'aide

Réponses à vos
questions

Détails de l'interface

Google Ads | Créer ma première campagne

☐ Ajouter des informations sur l'établissement

À propos de votre établissement

Associer les comptes

☐ Créer votre campagne

☐ Saisissez les détails du paiement

 Une offre "Dépensez 1 200,00 € et recevez 800,00 €" est disponible. Finalisez votre inscription pour en profiter. [Consulter les Conditions d'utilisation](#)

Décrivez-nous votre entreprise

Vous recevrez des suggestions basées sur les informations fournies

Où les utilisateurs doivent-ils être redirigés après avoir cliqué sur votre annonce ?

Page de votre fiche d'établissement (optimisée pour les annonces) [RECOMMANDÉ](#)

Améliorez les résultats de votre campagne grâce à une page hébergée par Google qui inclut des fonctionnalités d'optimisation et de suivi des conversions. [En savoir plus](#)



Zéro Carabistouille
Rue Peter Benoit 38, Etterbeek



 Aperçu de la page de la fiche d'établissement Google

 Mobile  Ordinateur



Zéro Carabistouille
Consultant En Environnement à Etterbeek
Fermé · 4.5 ★★★★★ (2)

[Appeler maintenant](#)

[À propos](#) [Adresse](#) [Photos](#) [Services](#)

À propos

Zéro Carabistouille est une entreprise dirigée par Sylvie Droulans, reconnue comme la famille pionnière du zéro déchet en Belgique. Zéro Carabistouille

Détails de l'interface

7. Performances (statistiques)

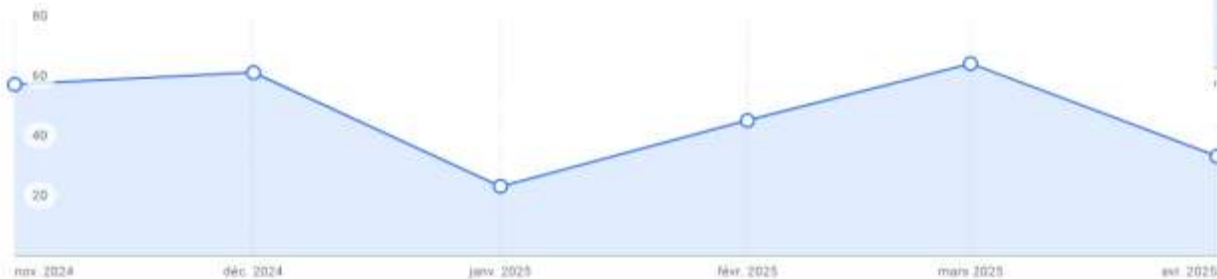
← Performances

Période
nov. 2024 - avr. 2025

[Vue d'ensemble](#) [Appels](#) [Réservations](#) [Itinéraire](#) [Clics vers le site Web](#)

283

Interactions avec la fiche de l'établissement ⓘ



← Performances

⋮ ×

Période
nov. 2024 - avr. 2025

[Vue d'ensemble](#) [Appels](#) [Réservations](#) [Itinéraire](#) [Clics vers le site Web](#)

26

Clics vers le site Web effectués depuis la fiche de votre établissement



Détails de l'interface

7. Performances (statistiques)

- Permet de déterminer dans quelle mesure les clics sur votre annonce entraînent une action des utilisateur·rice·s (bon appel à l'action)

Détails de l'interface

En bref, Google valorise les entreprises qui **mettent à jour leur fiche**, **suivent les avis** et qui **utilisent ses fonctionnalités**.

Objectif premier de Google : donner des réponses fiables à ses utilisateur·rice·s, donc il valorise les résultats dans lesquels il peut avoir confiance.

Echanges en groupe

- Avez-vous rencontré des problèmes en utilisant Google My Business? Si oui, lesquels ?
- Ciblez-vous des besoins pour améliorer votre utilisation de Google My Business ? Si oui, lesquels ?

Ressources pour aller plus loin

Centre de formation sur les fiches
d'établissement Google



https://support.google.com/business/answer/15697615?sjid=3696568374017907036-EU&visit_id=1746027577706309000--1203893731&rd=1



Partie 2 Pratique



Exercice 1

- Se rendre sur votre fiche d'établissement
- Vérifier les infos et les compléter/adapter



The screenshot shows a Google My Business profile for 'Zéro Carabistouille'. The header features a photo of a woman holding a jar and a map pin in Etterbeek. Below the header, the business name 'Zéro Carabistouille' is displayed with a 4.5-star rating and 2 reviews. The description identifies the business as an environmental consultant in Etterbeek. A status bar indicates that the user manages this establishment. Action buttons for 'Site Web', 'Itinéraire', 'Avis', 'Enregistrer', 'Partager', and 'Appeler' are provided. The 'Services disponibles' section shows that online appointments are not available. The address, phone number, and hours (currently closed) are listed at the bottom, along with a link to 'Modifier les infos'.

Zéro Carabistouille
4,5 ★★★★★ 2 avis ⓘ
Consultant en environnement à Etterbeek
✓ Vous gérez cette fiche d'établissement ⓘ

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

Services disponibles: Pas de rendez-vous en ligne · Services sur place non disponibles

Adresse : [Rue Peter Benoit 38, 1040 Etterbeek](#)
Téléphone : [0498 58 47 44](#)
Horaires : **Fermé** · Ouvre à 10:00 jeu. ▼
[Modifier les infos](#)

Exercice 2

- Répondre aux avis
- Ajouter une actu (actualité/événement/offre)
- Echange en groupe:
 - "Comment mettre en avant le QRcode relatif aux avis de sa fiche d'établissement?"
(bonnes pratiques - procédure de suivi - ...)



Partie 3

Evaluation et agenda

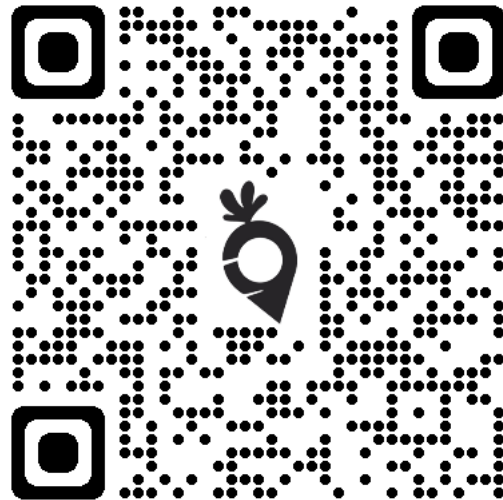
Tour de clôture

- Avec votre réalité de terrain, combien de temps êtes-vous prêt·e à accorder à Google My Business ?

Evaluation de la formation

Faites-le directement pour ne pas oublier, cela ne prendra que 2-3 minutes !

<https://www.mangerdemain.be/evaluation-expertise-communication-points-de-vente/>



Agenda

- Si vous avez des questions, le "helpdesk" : expertise-com@biowallonie.be
- Les formations et ateliers:
 - 10/06 (LLN) - 13h > 16h | Formation "Newsletter"
 - 16/06 (Namur) - 9h > 12h | Formation "Formulaire/Sondage"
 - **Toutes les formations et ateliers dans le [catalogue](#) et sur [l'agenda de Manger Demain](#)**
- Les accompagnements:
 - Session de brainstorming
 - Accompagnement individuel
 - Soutien financier

Pour vous inscrire: <https://forms.office.com/e/Vs5fKnrBii>

The image features four overlapping speech bubbles arranged in a cluster. The top-left bubble is light green and contains the word 'MERCI'. The top-right bubble is orange-red and contains the word 'ET'. The bottom-left bubble is magenta and contains the letter 'A'. The bottom-right bubble is teal and contains the word 'BIENTÔT'. All text is in a white, bold, sans-serif font.

MERCI

ET

A

BIENTÔT