

Comment optimiser Google My Business pour ton restaurant?

Tous les conseils d'Unilever Food Solutions



chirat

HELLMANN'S



pukka

PURE LEAF

CARTE D'OR

BERTOLLI



UNITED ASSAISE WASTE



Unilever
Food
Solutions

Nous sommes là pour toi.

Google My Business: qu'est-ce que c'est?

Google My Business (GMB) est un produit Google te permettant de créer et gérer un «profil professionnel» gratuit qui apparaîtra dans les résultats de recherche des internautes. T'est-il déjà arrivé de faire une recherche sur Google ou sur Google Maps et de voir apparaître un restaurant en haut ou à droite de ton écran avec toute une série de photos et d'avis laissés par les clients? C'est exactement ce dont il va être question ici.

Pourquoi l'utiliser?

D'abord parce qu'une entreprise ayant complété efficacement son profil sur Google My Business aura près de deux fois plus de chance d'être considérée comme digne de confiance par les utilisateurs. En te créant un compte sur Google My Business et en y fournissant le plus d'informations possible, tu augmentes naturellement ta visibilité et ton attrait pour de nouveaux clients potentiels. Il est en effet avéré que la probabilité d'achat ou de commande des visiteurs est de 29% supérieure en cas de profil complet!

Google My Business offre également de multiples fonctions extrêmement utiles pour les professionnels du secteur de la restauration. Par exemple, tu as la possibilité d'ajouter sur ta page des options spécifiques telles que:

- Passer une commande
- Réserver une table
- Voir la carte



Les établissements disposant d'un profil complet sont près de deux fois plus susceptibles d'être pris en considération et perçus comme dignes de confiance par les utilisateurs.



Unilever
Food
Solutions

Nous sommes là pour toi.

Vérifications et propriété

Avant toute chose, il te faudra vérifier si tu ne figures pas déjà sur Google My Business. Même si tu ne te souviens pas d'avoir créé un compte, il est possible qu'un autre utilisateur ou un client l'ait déjà fait pour toi.

Pour le savoir, il te suffit simplement de rechercher ton établissement sur Google (tu peux également essayer sur Google Maps) et de regarder si un profil apparaît. Si c'est le cas, il te faudra en revendiquer la propriété. Et si non, tu peux créer un tout nouveau profil pour ton restaurant!

Comment créer un nouveau profil?

- 1** Rends-toi sur la page d'accueil de [Google My Business](#) et clique sur «Se connecter» en haut à droite de l'écran (si ton établissement n'est pas encore référencé, il te faudra d'abord l'ajouter sur Google).
- 2** Indique ton adresse.
- 3** Choisis si tu souhaites que ton établissement apparaisse sur Google Maps.
- 4** Sélectionne une catégorie qui décrit le mieux ton activité.
- 5** Si tu as un site Internet, tu peux également saisir ton URL avant de finaliser la création de ton compte.

Il te sera ensuite demandé de vérifier les informations fournies avant de pouvoir valider ta page.

Comment revendiquer la propriété d'un profil existant?

- 1** Commence par rechercher le nom de ton restaurant sur Google. S'il existe un autre établissement avec un nom similaire au tien, il te faudra sans doute indiquer également ton adresse.
- 2** Clique sur «Vous êtes le propriétaire de cet établissement?».
- 3** Suis les instructions qui te sont données. Confirme le nom de ton établissement, ton adresse, ta catégorie d'activité (par ex. bar, café, restaurant) ainsi que tes coordonnées.



Unilever
Food
Solutions

Nous sommes là pour toi.

Compléter et gérer ton profil

Informations de base

Pour gérer ton profil et mettre à jour tes informations, connecte-toi sur Google My Business et sélectionne ton établissement. Clique sur «Infos» puis sélectionne les informations que tu souhaites modifier. Si ta page GMB a déjà été vérifiée, les mises à jour seront effectives en quelques secondes seulement. Tu peux par exemple commencer par tes horaires d'ouverture. Sont-ils indiqués et, si oui, sont-ils corrects? Si tu proposes un service de livraison, tu as bien sûr la possibilité d'en informer tes clients potentiels!



Astuce:

Tu peux ajouter des catégories supplémentaires sur ta page! Si tu proposes d'autres prestations comme par exemple la location de salles en plus de ton activité de restauration, les utilisateurs pourront également te trouver facilement via une recherche correspondante.



Ajouter des photos

Sur ta page Google My Business, tu peux intégrer trois types de photos:

- 1** Logo: ton logo si tu en as un
- 2** Photo de couverture: une photo de ton restaurant ou de ta spécialité
- 3** Photos supplémentaires: tout ce qui peut influencer positivement sur ton activité, que ce soit des photographies de tes plats, de tes boissons, de ton équipe, de tes clients, etc.

N'oublie pas que les clients peuvent eux aussi publier des photos et des avis sur ta page!

Il est avéré que les établissements avec photos [reçoivent en moyenne 42 % de demandes supplémentaires](#) par rapport aux établissements sans photos. Et évidemment, plus les photos sont réussies et plus elles seront efficaces!



Unilever
Food
Solutions

Nous sommes là pour toi.

Compléter ton menu

Grâce à un simple paramétrage, la carte de ton restaurant peut s'afficher directement dans les résultats de recherche de Google. Voici comment procéder pour mettre ton offre à jour:

- 1 Depuis le menu principal en haut à gauche de ta page Google My Business, clique sur l'option «Infos».
- 2 Fais défiler vers le bas jusqu'à la rubrique «Menu» et clique sur «Ajouter ou modifier des éléments».
- 3 Clique sur Ajouter.

Tu peux ainsi gérer librement les différentes sections qui composent ton offre pour le petit-déjeuner, le déjeuner, le dîner, etc.

Intégrer une fonction de réservation en ligne

Google offre désormais la possibilité d'effectuer des réservations via GMB, ce qui peut bien sûr s'avérer particulièrement utile pour les restaurants. Par exemple, tu peux intégrer un bouton «Réserver une table» directement depuis ta page. [Pour savoir comment procéder, il te suffit de suivre les instructions fournies par Google.](#)



Alimenter ta page avec des posts réguliers

Une page Google My Business n'est pas destinée à rester statique. Une fois configurée, assure-toi qu'elle reste vivante et à jour. Même si tes informations de base ne devraient pas changer beaucoup, tu as nombre d'autres possibilités pour maintenir ta page vivante, par exemple en publiant régulièrement de nouvelles offres et réductions.

Pour enrichir ton profil et améliorer ta présence dans les résultats de recherche, tu peux utiliser la fonction «Posts» disponible dans le menu de gauche. Via cette fonction, tu pourras ajouter des informations et des liens concernant des événements à venir ou publier des contenus avec des photos ou des vidéos.



Unilever
Food
Solutions

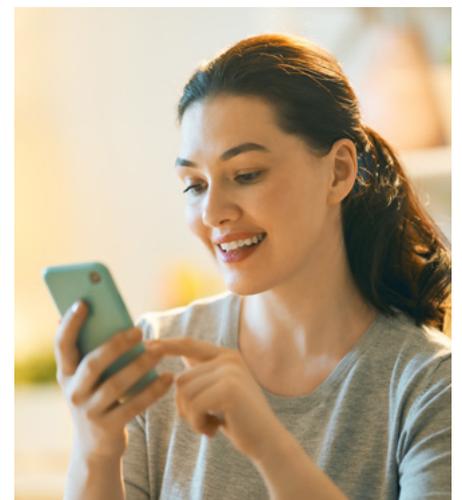
Nous sommes là pour toi.

Gestion des avis et engagement avec tes clients

Le succès d'un restaurant s'appuie sur la fidélité de ses clients. Grâce à la plateforme GMB, tu peux influencer positivement sur leur propension à revenir en leur demandant de laisser un avis sur leur expérience. Car très majoritairement, les consommateurs font confiance aux avis et commentaires publiés sur internet!

Diverses études récentes ont ainsi montré que 91% des consommateurs faisaient confiance aux évaluations en ligne et 84% se fiaient autant aux évaluations en ligne qu'aux recommandations personnelles. Autre avantage: les établissements bénéficiant d'avis positifs apparaissent plus haut dans les moteurs de recherche!

N'oublie pas de gérer tes avis en les lisant et en y répondant régulièrement! Les utilisateurs reçoivent une notification en cas de réponse, et le fait est que nombre d'entre eux doivent attendre longtemps! Si quelqu'un te laisse un avis négatif, il est essentiel de réagir rapidement, calmement et de manière constructive. Il est parfois indispensable de prendre le recul nécessaire afin de rédiger une réponse appropriée à un client mécontent et le convaincre de laisser une nouvelle chance à ton établissement. Et dans tous les cas, ta réponse montre que tu es à l'écoute de tes clients et que tu te soucies de leur satisfaction!



Unilever
Food
Solutions

Nous sommes là pour toi.



Unilever
Food
Solutions

Nous sommes là pour toi.

UFS.com