

Gérer son e-réputation en 2021.



SOMMAIRE

01

GOOGLE MY BUSINESS,
LE CHOIX EVIDENT

02

LES OUTILS COMPLÉMENTAIRES
POUR UNE BONNE E-REPUTATION

03

LES PIEGES A EVITER



LES CLES DE LA REPUTATION EN LIGNE

L'**e-réputation**, ce n'est rien d'autre que l'image que renvoie votre entreprise en ligne : vos **contenus**, votre **marque**, votre **site internet**, ou même **vous-mêmes** si vous êtes le gérant !



Alors, comment faire en sorte d'être la reine du bal sur internet ?

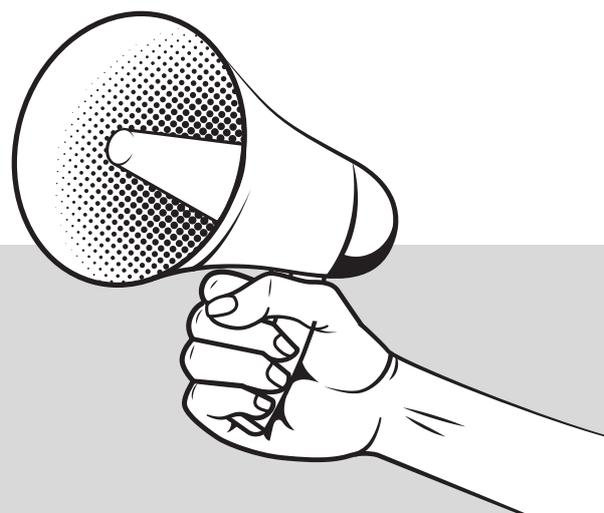
Dans cet ebook, on va parler de la réputation de votre business auprès des **internauts** bien sûr, mais aussi les moteurs de recherche, les sites de comparaison et tous leurs **algorithmes**.

Saviez-vous que d'après une étude menée lors du premier confinement, 40% des PME et PMI françaises ne possédaient pas d'outils technologiques pour communiquer ou vendre en ligne ? Non ? Nous non plus !

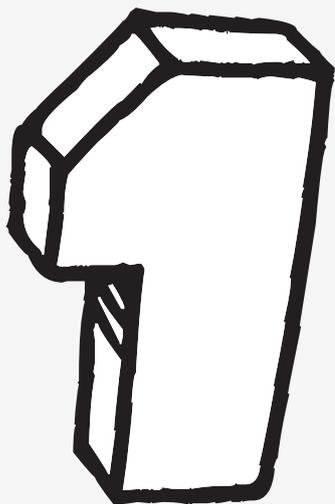
Il est urgent d'agir, pour que même les plus petites structures puissent maîtriser leur image en ligne.

Du coup, on a décidé de vous donner nos meilleures astuces.

- **Quels outils utiliser ?**
- **Quels pièges éviter ?**
- **Avec en bonus, un tutoriel pour créer votre fiche Google My Business dans les règles de l'art !**



LE B.A - BA



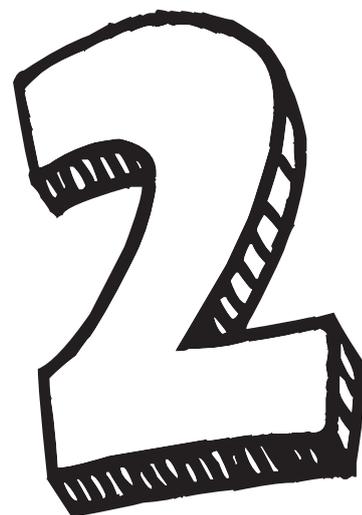
- Pour commencer, il vous faut au moins **un site internet** si vous n'en avez pas.

*N'hésitez pas à faire appel à un professionnel, un freelance par exemple si vous avez un **petit budget**, pour le développer correctement et rapidement.*

Un site mal construit ne vous apportera rien !

- L'e-réputation **se construit dans le temps**, à l'aide notamment de tous les **contenus** que vous allez diffuser en ligne, ou qui mentionneront votre entreprise.

Voyez ça comme un **jeu de piste** dans l'immensité du Web : il s'agit de savoir ce qui se dit de vous, où, quand, comment. Vous pouvez par exemple choisir de *tracker* les avis clients sur vos produits ou services sur **Google My Business**.



01/ GOOGLE MY BUSINESS, LE CHOIX EVIDENT

Soyons clairs, avoir une fiche Google My Business est indispensable.

Gratuite, rapide à créer et bien référencée, elle est un immense atout pour augmenter votre visibilité en ligne et collecter des feedbacks clients.

- **Vous êtes référencés immédiatement sur Google et Google Maps.** Si un utilisateur effectue une recherche locale telle que "coiffeur Lille", les fiches My Business des coiffeurs de Lille s'afficheront en premier dans les résultats de recherche !
- **Bien paramétrée, votre fiche contient toutes les informations pratiques dont un prospect peut avoir besoin** : ce que vous faites, où, vos horaires d'ouverture, des photos de vos locaux ou de votre équipe, et surtout comment vous contacter en un clic (numéro de téléphone + adresse mail).
- **La fiche ou "carte" est pensée par Google pour attirer un maximum le regard** et soyez sûrs qu'ils savent y faire.

Vous êtes donc **visibles**.

Mais quel est l'impact de My Business en termes d'e-réputation ?

Vous pouvez interagir avec les personnes ayant visité votre établissement ou traité avec votre entreprise, sous forme de "conversation publique".



Ces réponses aux avis ne doivent être négligées, car ce sont elles qui impactent le plus votre réputation en ligne.

QUELQUES REGLES ET BONNES PRATIQUES

- Veillez à rester aimable et correct en toutes circonstances, surtout lorsque l'avis est négatif.
- Si possible, répondez à tous les avis. Vous pouvez recevoir une alerte dès qu'un avis est posté pour veiller à n'en manquer aucun.
- Faites une réponse de quelques lignes, pour montrer votre intérêt et votre investissement envers vos clients.

M **MineurBouvier**
2 avis

★★★★★ il y a 2 mois
Un souvenir agréable avec des amis ou en famille... un service agréable et des plats délicieux! En attente de renouveler l'expérience quand votre restaurant rouvrira! 🙏
Visité en février 2020

👍 J'aime

Réponse du propriétaire il y a 2 mois
Merci pour ce beau message ça me touche
Surtout en cette période

CREER VOTRE FICHE MY BUSINESS

ETAPE 1 : POSER LES BASES

- Allez sur https://www.google.com/intl/fr_fr/business/ et cliquez sur "Commencer".

Vous pouvez vous connecter à l'aide de votre compte Google habituel.

- Remplissez le formulaire qui s'affiche avec vos informations : nom de votre entreprise, adresse professionnelle, etc.

A savoir :

- Si vous n'avez pas de boutique physique, vous pouvez masquer votre adresse.
- Pour choisir la catégorie de votre entreprise, soyez le plus précis possible. Google n'affichera votre fiche qu'aux personnes intéressées par ce secteur.
- N'oubliez pas d'ajouter toutes vos coordonnées : numéro de téléphone, email, site web, réseaux sociaux... dans les cases prévues à cet effet.

ETAPE 2 : VERIFICATION

- Google va chercher ici à vérifier si vous êtes bien le propriétaire de votre établissement.

Pour cela, il y a plusieurs méthodes. Sachez que tant que vous n'avez pas vérifié votre identité, votre fiche My Business ne sera pas diffusée.

Voici les 3 manières les plus simples de prouver votre identité :

- Par courrier, vous recevrez en l'espace de quelques jours un courrier de Google avec un code de vérification.

- Par téléphone ou email, avec un code également.
- Par vérification instantanée, par exemple si vous avez déjà un compte Google Search Console vous pouvez sauter cette étape. Vous avez déjà montré patte blanche à notre ami Google !

ETAPE 3 : OPTIMISER VOTRE FICHE

- Bien sûr, une fiche optimisée est une fiche où il y a le maximum d'informations, alors prenez le temps de compléter tous les champs.
- D'après Google, les entreprises avec des photos enregistrent 35% de clics en plus sur leur site web ! Alors, sortez votre appareil et cheeeeeeeese. Veillez aussi à utiliser des photos de bonne qualité et assez grandes, au minimum 720 px en largeur et en hauteur.
- Au minimum, il vous faut une photo de couverture, et une photo de profil (comme sur un réseau social, en somme). La photo de couverture représente votre entreprise dans les résultats de recherche. La photo de profil est surtout visible lorsque vous répondez aux avis et questions sur votre établissement.

Boulangerie Utopie
4,5 ★★★★★ (1 662) · €€ · Boulangerie
20 Rue Jean-Pierre Timbaud
Fermé · Ouvre à 07:00 (mer.)
✗ Repas sur place · ✓ Vente à emporter · ✗ Livraison



Julhès Paris - Fournil à pains
4,2 ★★★★★ (301) · €€€ · Boulangerie
56 Rue du Faubourg Saint-Denis
Fermé · Ouvre à 07:30 (mer.)
Épicerie fine & produits gastronomiques



Boulangerie Archibald
4,8 ★★★★★ (111) · Boulangerie
28 Rue des Fossés Saint-Bernard
Fermé · Ouvre à 15:00 (mer.)
✗ Repas sur place · ✓ Vente à emporter



Exemple de recherche pour "boulangerie Paris" avec les photos de couverture à la une

02/ LES OUTILS COMPLEMENTAIRES

Mais comment garder un oeil sur tous ces avis, ainsi que sur ceux postés sur les autres plateformes ? Comment maîtriser réellement son e-réputation, qui semble soumise au bon vouloir et au comportement des internautes ?

Afin de mieux gérer votre réputation en ligne, il peut être intéressant de faire appel à un professionnel.

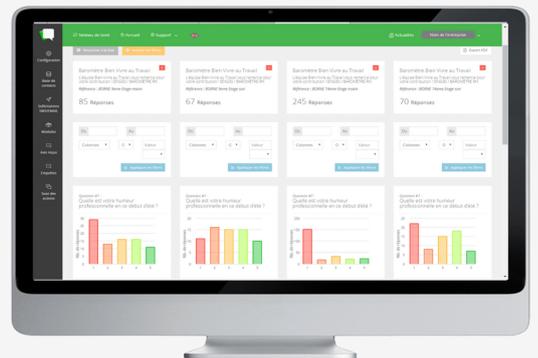
ETRE ACCOMPAGNE PAR UN EXPERT

Je Donne Mon Avis est spécialiste de l'e-réputation et offre un logiciel performant et intuitif avec :

- Une fonction de crawling, qui permet de synthétiser dans des rapports (à base de graphiques sympas, lisibles et colorés) tout ce qui se dit de vous en ligne : sur **Google My Business**, ou d'autres sites spécialisés par secteur comme **TripAdvisor** pour la restauration et l'hôtellerie.
- La possibilité de créer des enquêtes de satisfaction personnalisées et de les diffuser via des campagnes email/SMS au bon moment auprès du client. Notamment quelques jours après son achat ou son rendez-vous (révision de voiture par exemple).
- Une IA performante, pour une analyse précise et complète des avis laissés.
- Un accompagnement sur-mesure par les experts JDMA, de la création de l'enquête à l'analyse des résultats.

Créer votre d'enquête gratuitement !

CLIQUEZ ICI



LES AVANTAGES ?

1. **Augmenter** le nombre d'avis déposés sur votre entreprise.
2. Entrer dans une démarche **d'amélioration continue**.
3. **Partager** les bons avis sur les réseaux sociaux.
4. Garder un oeil en permanence sur l'expérience client et mettre en place les **actions correctives** nécessaires automatiquement.

L'autre investissement que vous pourriez faire est **humain** : un **community manager**, pour gérer au quotidien les relations avec les internautes, clients et futurs clients.

03/ LES PIEGES A EVITER

LE "NOYAGE"

Le principal piège en matière d'e-réputation est ce que l'on appelle le **noyage**.

C'est la création de contenus positifs à outrance.

Le but étant de masquer les contenus négatifs par une vague de commentaires positifs (factices), conçus pour être efficaces et bien référencés. Si un prestataire vous propose cela, fuyez !

Non seulement cela ne fera pas disparaître les avis négatifs, mais rédiger de faux avis est illégal.

Le travail sur la réputation en ligne doit toujours être accompagné d'une **démarche réelle d'amélioration continue**.

Si vous souhaitez améliorer votre note, écoutez vos clients et améliorez votre niveau de service !

L'accompagnement offert par Je Donne Mon Avis peut s'avérer très efficace pour vous aider à détecter les problèmes dans votre organisation et y apporter les bonnes réponses.

LE CAS DE LA MALVEILLANCE

Pour finir, sachez qu'en cas de véritable litige et d'avis à caractère diffamatoire, des recours judiciaires existent.

Bien sûr, être visible sur le web c'est aussi s'exposer à des commentaires nuisibles.

Pour exemple, une ordonnance de référé du Tribunal judiciaire de Marseille du 23 septembre 2020 a statué dans le sens de la reconnaissance du caractère diffamatoire d'un avis publié sur une fiche *Google My Business*.

Les auteures de l'avis ont été obligées de le supprimer.



"GERER SON E-REPUTATION
EN 2021"

LIVRE BLANC GRATUIT
PREPARE PAR LA REDACTION



Je donne **Mon Avis**

MARS
2021



DEMANDEZ L'AIDE DE JDMA !

Experts en e-réputation, recueil et gestion des feedbacks depuis près de 10 ans, nous sommes une entreprise à taille humaine, basée dans le Sud de la France.

Nous comptons notamment parmi nos références : Fitness Park, Adecco, la SNCF, le Ministère des Armées. Vous pouvez nous faire confiance pour vous accompagner de A à Z dans la création, la diffusion et l'analyse des résultats de votre enquête.

Contactez-nous vite pour discuter de votre projet de baromètre social et visitez notre blog pour ne rien manquer de l'actualité en matière d'avis clients et d'e-réputation !

Adresse 1480 Avenue d'Arménie 13120 GARDANNE

Téléphone +33 9 51 77 21 29

E-mail contact@jedonnemonavis.com

Site web jedonnemonavis.com