

Enseignes, Réseaux & Franchises

Presence management : **Comment générer du trafic dans vos magasins en 5 étapes ?**

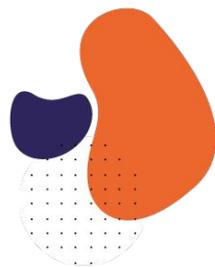
Ebook



Sommaire

LE SAVIEZ-VOUS ?	.3
ETAPE N°1 : ANALYSEZ VOTRE PRÉSENCE SUR GOOGLE MY BUSINESS	.4
ETAPE N°2 : OPTIMISEZ LES FICHES GOOGLE MY BUSINESS DE VOTRE RÉSEAU	.9
ETAPE N°3 : MULTI-DIFFUSEZ POUR AUGMENTER VOTRE VISIBILITÉ LOCALE	.15
ETAPE N°4 : SUIVEZ VOS PERFORMANCES	.19
ETAPE N°5 : IMPLIQUEZ LES ÉQUIPES LOCALES	.24
POUR FINIR.	.29

Le saviez-vous ?



88%

des consommateurs qui font une recherche locale via leur **mobile** se rendent en magasin dans les **24h** qui suivent¹

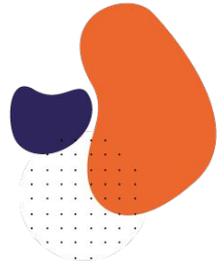
62%

des personnes qui cherchent une entreprise, privilégient les **fiches Google My Business (GMB)** avant le site internet²

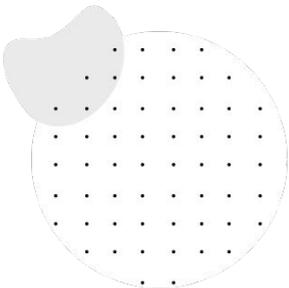
La recherche locale est devenue un enjeu crucial pour les marques, car elle va fortement inciter à l'acte d'achat.

Les marques disposant de points de vente doivent donc **jouer la carte de la proximité** et veiller à proposer une expérience client de qualité dès le premier contact en ligne pour générer plus de trafic. Comment ? **En optimisant les fiches locales** de chacun de leurs établissements !

Découvrez dans cet ebook comment le "**presence management**", peut aider les réseaux d'enseignes à **gérer, optimiser et piloter** cette stratégie avec le local.



ETAPE N°1 : ANALYSEZ VOTRE PRÉSENCE SUR GOOGLE MY BUSINESS



Pourquoi être présent sur Google My business (GMB) ?

25%

du **référencement naturel** de Google se fait grâce aux **fiches GMB** ³.

C'est seulement en étant **propriétaire** de vos fiches que vous pourrez exploiter tout le **potentiel** de GMB. Il est essentiel de s'assurer que tous vos points de vente en ont une et qu'elles vous appartiennent.



En effet, en être propriétaire permet de **maîtriser votre image** en gardant le contrôle des informations transmises aux internautes.

Cela vous permet également de **supprimer les doublons** car un nombre trop élevé de fiches pour un même établissement peut avoir des répercussions négatives sur votre référencement local. C'est également synonyme de désinformation, ce qui **risque d'altérer la confiance des consommateurs** envers votre marque.

Se limiter à **une fiche par point de vente** facilite donc votre référencement et vous met en conformité avec les règles établies par Google.



Toutes ces actions vont vous permettre **d'être visible** et donc d'être **trouvé facilement** sur Google Search, Google Maps, quelque soit l'écran utilisé : ordinateur, tablette ou smartphone...

Comment analyser la présence de mon réseau sur GMB ?

Vous pouvez commencer par réaliser un **audit de la présence en ligne** de l'ensemble des points de vente de votre réseau. Les conclusions de cette analyse indiqueront quelles fiches créer, revendiquer, voire supprimer.



Une solution dite de "presence management" automatise cet audit et donne **une vision d'ensemble** des optimisations à faire sur les différentes pages de votre réseau.

Suite à l'audit, la solution de presence management vous facilitera aussi la **gestion de vos pages locales** :

Fiches dont vous n'êtes pas propriétaire : vous adressez à Google la liste des responsables d'établissement à contacter pour leur demander de récupérer la propriété de leur page.

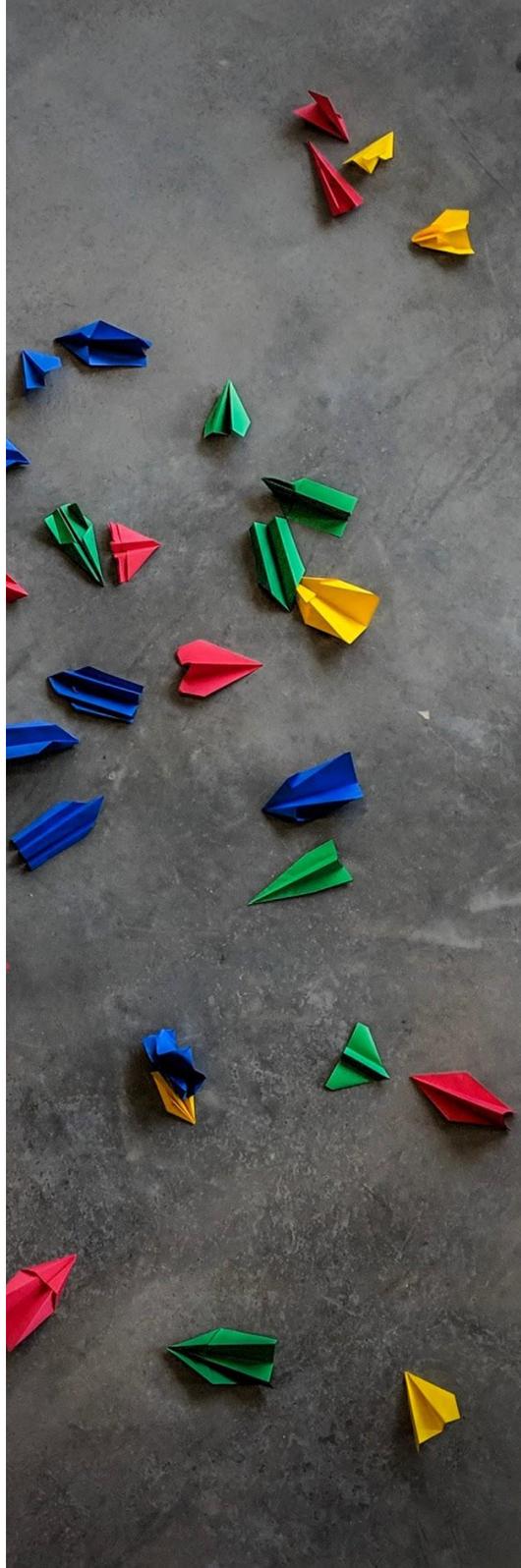
Doublons : la solution se charge de supprimer les doublons identifiés pendant l'audit pour améliorer l'expérience client et le référencement local de vos établissements.

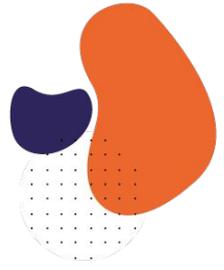
Création d'une fiche : automatisée depuis un outil de presence management, pas de courrier avec code d'activation à attendre.



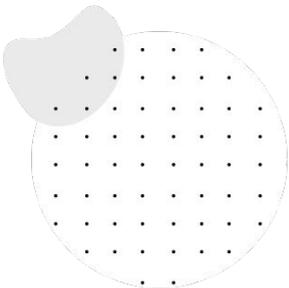
Pensez à **prévenir vos points de vente** de votre démarche : cela vous permettra de **maximiser les validations** lors de la revendication de la propriété des pages et de leur montrer que vous les aidez à **booster leur visibilité**.

Voilà ! Vous avez tous les éléments pour reprendre la main sur **l'image de marque** de l'ensemble de vos établissements. La prochaine étape? Optimiser ces fiches GMB pour **gagner en visibilité locale !**





ETAPE N°2 : OPTIMISEZ LES FICHES GOOGLE MY BUSINESS DE VOTRE RÉSEAU



Pourquoi est-il capital d'optimiser vos fiches GMB ?

En travaillant votre présence sur Google vous renforcez **vos visibilité en ligne** et permettez aux internautes de vous retrouver **plus facilement**. Une fiche GMB complète et à jour génère **7 fois plus de clics** et augmente alors vos chances de capter du trafic local⁴. Cela a un réel impact sur le classement de vos points de vente dans les résultats de recherche.

Les fiches GMB de votre réseau sont, en partie, **vos vitrines sur Internet** : elles doivent impérativement refléter l'image de votre marque et être harmonisées pour que l'expérience soit similaire à Paris, Rennes ou Pointe-à-Pitre.

Ce sont elles qui interpellent les consommateurs et les incitent à se déplacer en points de vente.

Plus les fiches de vos établissements sont **complètes, cohérentes, et précises, plus elles sont visibles** lors des recherches locales !



Pour gagner en visibilité locale, quoi de mieux que d'apparaître dans le Google Local Pack ? Ici, Votre enseigne est positionnée sur la **map** et vos fiches GMB regroupant les informations **les plus importantes** s'affichent⁵.

Apparaître dans les **premiers résultats** affichés est **décisif** pour **orienter le trafic** des internautes vers vos établissements.

Premiers vus, premiers visités.



digitaleo

Tous Actualités Maps Images Vidéos Plus Paramètres Outils

Environ 543 000 résultats (0,53 secondes)

Announce · www.digitaleo.fr · 02 56 03 67 00

Digitaleo - Marketing Local | Pour les Marques & Réseaux

Digitaleo, une seule plateforme pour gérer toute votre communication locale. SMS, Emailing, Print, Réseaux sociaux, etc. Tous les canaux dans 1 seul outil ! Sécurité des données. Marque, Réseau, Franchise. Campagne Digitale Locale. Print & Digital.

API & Connecteurs

Synchronisez vos contacts et automatisez votre marketing

Visibilité Locale

Communication Print & Digitale gérée en 1 seul outil

Plateforme Collaborative

Partagez vos campagnes et contenus très simplement

Marque Grise

Personnalisez notre solution à vos couleurs

Announce · www.linkmobility.fr · 01 83 77 59 00

Fournisseur Solutions Mobiles | Leader de La Com. Multicanal

Expert En Solutions Multicanales Dédiées à La Relation Client & à La Prospection Mobile !

Announce · www.hexasms.fr ·

Services SMS Pour Les Pros | Simplicité & Rapidité Garantie

Achetez vos SMS Pro au Meilleur Prix ! Service made in France - Sans Engagement

www.digitaleo.fr

Digitaleo

Site Web Itinéraire Enregistrer

4,5 ★★★★★ 49 avis Google

Entreprise de logiciels à Rennes

Adresse : 20 Avenue Jules Maniez, 35000 Rennes

Horaires : Ferme bientôt : 12:30 · Ouvre de nouveau à 14:00

Téléphone : 02 56 03 67 00

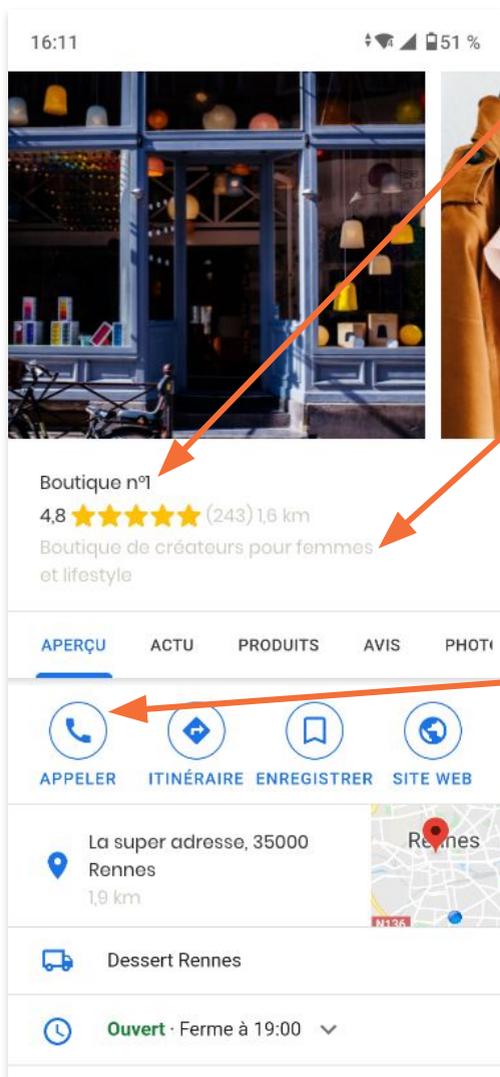
Rendez-vous : digitaleo.fr

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

Vous connaissez ce lieu ? Partagez des infos récentes

Comment optimiser les fiches de mon réseau ?

Voici quelques indispensables pour avoir **des fiches parfaitement optimisées** :



1. Le titre : il faut que la structure soit **homogène** pour tous les points de vente du réseau et que le titre soit **cohérent** avec les devantures.

2. La description : les termes doivent être cohérents avec le discours de la marque et inclure les **mots clés stratégiques**.

3. L'adresse et le numéro de téléphone : doivent toujours être présents et actualisés sur toutes vos fiches GMB. **90% des clients** sont plus susceptibles de visiter une entreprise qui affiche un **numéro de téléphone**.⁶

COPPA

Site Web Itinéraire Enregistrer

4,3 ★★★★★ 235 avis Google

Pizzeria

✓ Repas sur place · ✓ Vente à emporter · ✓ Livraison

Situation : Les Trois Soleils

Adresse : 22, 22 bis Place du Colombier, 35000 Rennes

Horaires : **Fermé** · Ouvre à 11:30 ▾

Téléphone : 02 23 50 84 20

Menu : coppa.fr

Commande : deliveroo.fr, ubereats.com

Itinéraire Enregistrer

3,7 ★★★★★ 3 avis Google

Restaurant de hamburgers

× Repas sur place · ✓ Livraison

Adresse : [REDACTED]

Téléphone [REDACTED]

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

Ajouter les informations manquantes

Ajouter les horaires

Ajouter un site Web

Photo non actualisée
Horaires et
site web
manquants

4. Les fiches avec des photos engendrent **42% de demandes d'itinéraires** en plus que les fiches n'en présentant pas ⁷.

Ex.: Mettez des photos de vos spécialités, de votre vitrine, de votre devanture pour permettre aux internautes de vous identifier plus facilement.

Google recommande de mettre son logo dans la galerie d'images pour aider les marques à améliorer leur **notoriété** et faciliter leur **identification** par les clients.



L'optimisation des fiches peut également porter sur les **attributs**. Ils permettent de **présenter vos facilités** : moyens de paiement acceptés, accessibilité, services (ouvert 24/24, click&collect, livraison, Wi-Fi...)



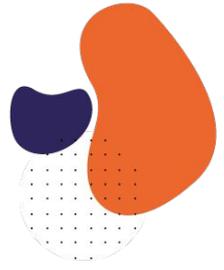
En étant **cohérent et précis**, **Google** comprend mieux votre organisation et lui attribue une meilleure **confiance**. Cela joue en votre faveur pour **améliorer votre SEO local**.

Pour harmoniser et optimiser l'ensemble de vos fiches GMB, une solution de **presence management** vous aidera car elle permet de :

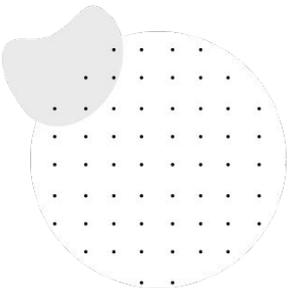
Centraliser la modification de toutes vos fiches...

...ou bien **laisser la main** à vos responsables de points de vente en leur demandant d'**appliquer les modifications à leur page**, directement depuis l'outil.





ETAPE N°3 : **Multi-diffusez pour** **augmenter votre** **visibilité locale**



Pourquoi faut-il miser sur la multi-diffusion ?

Être présent sur Google My Business est un point de départ indispensable pour votre visibilité locale mais il existe également d'**autres plateformes, sites, annuaires et GPS** sur lesquels il est important d'être présent pour générer du trafic en magasin (Waze, Apple maps, Horaires.lefigaro.fr, Justacôté, Facebook...) . Même s'il peut s'avérer **complexe et chronophage** pour des réseaux d'enseignes de gérer soi-même la diffusion des informations magasins sur tous ces canaux : n'oubliez jamais que plus vous serez visibles, plus vous aurez de trafic vers votre magasin.

En étant présent sur d'autres carrefours d'audience, vous **améliorerez** également votre SEO local sur Google. Ce dernier valorise la **cohérence** entre les informations en sa possession et celles présentes sur d'autres sites.

Vous attirez ainsi de nouvelles audiences et créez de **nouvelles opportunités pour générer du trafic** en points de vente. Les bénéfices pour vos clients sont multiples : un accès rapide et simplifié aux coordonnées du point de vente de leur choix, la garantie d'une fiabilité des informations consultées et l'assurance d'un déplacement utile.

Comment multi diffuser les informations locales

Lorsque l'on possède plusieurs dizaines ou centaines de points de vente, cela peut vite devenir un casse tête de tenir à jour les fiches de de chaque établissement sur l'ensemble des plateformes.

La moindre modification sur la fiche d'un point de vente **nécessitera une mise à jour** sur chacune des **plateformes où vous êtes présent.**

C'est dans ce cas qu'une **solution de présence management** prend tout son sens et pourra vous **simplifier** la vie en :

Centralisant les données de vos points de vente (horaires, photos, numéros de téléphone, services...)

Garantissant une cohérence des contenus publiés.

Multi-diffusant les fiches de façon instantanée

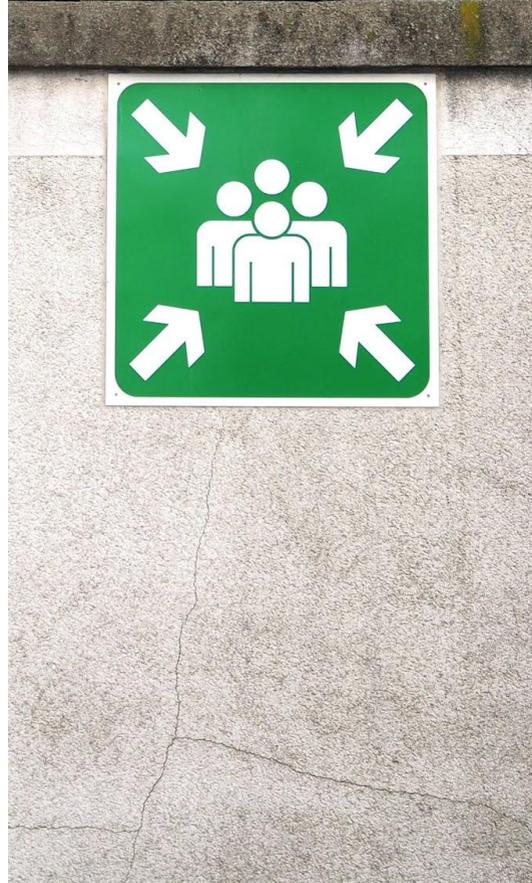
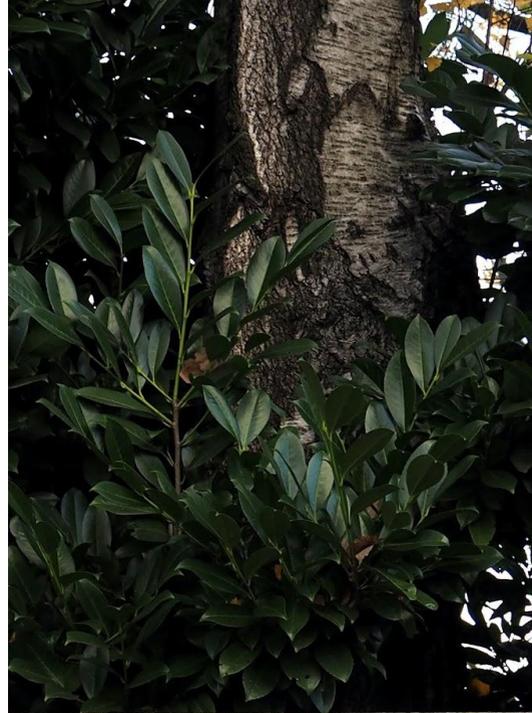


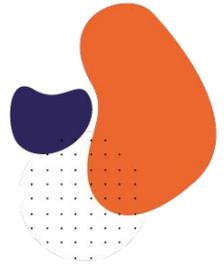
En plus de vous faire **gagner du temps**, cela vous permettra de faire **rayonner votre image de marque de manière homogène** sur des applications, des sites, des plateformes où vous n'étiez pas encore présent, ou mal représenté.



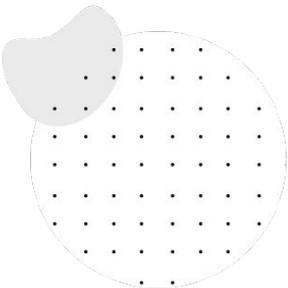
En multi-diffusant les informations de vos points de vente, **vous générez du trafic sans augmenter votre charge de travail, ou celle de vos points de vente.**

Le presence management vous assure une visibilité digitale optimale et un bon référencement local. **Un vrai atout pour aider à la fidélisation et l'acquisition de nouveaux clients !**





ETAPE N°4 : SUIVEZ VOS PERFORMANCES



Pourquoi suivre vos performances et celles de vos établissements ?

Pour augmenter le trafic dans vos points de vente, vous devez avoir une **vision claire** de ce que vous devez améliorer. Cela va notamment passer par **l'analyse des performances de vos pages locales**.

L'amélioration de votre **référencement local nécessite une attention continue**. Si vous ne mettez pas régulièrement à jour vos pages locales, vos statistiques d'audiences ne progresseront plus, voire même se dégraderont.

Pour vous aider à tenir le cap, voici une liste des **objectifs** que vous pouvez vous fixer :

Améliorer le nombre de vues et d'actions sur vos pages

Optimiser le classement de vos fiches GMB

Corriger les erreurs pouvant bloquer la multi-diffusion

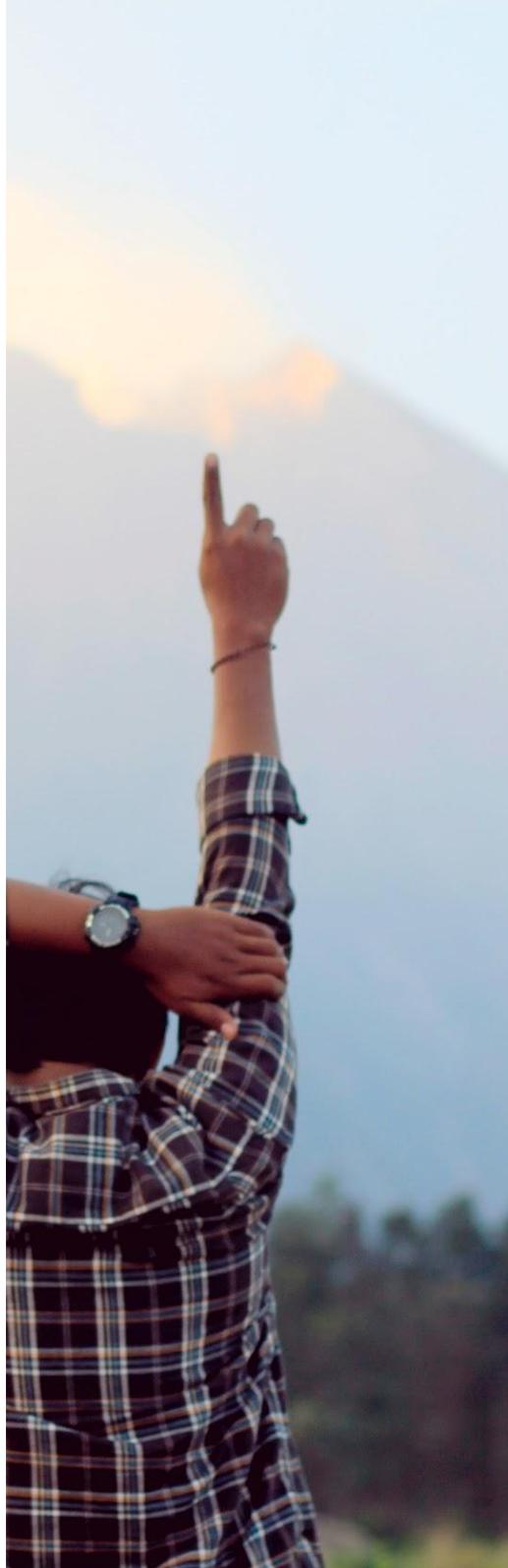
Suivre les évolutions au niveau du **réseau** et **point de vente par point de vente**.



Vos points de vente qui remplissent ses objectifs peuvent être **récompensés**, et ceux qui ont des difficultés peuvent être **aidés** par les plus performants ou formés par le siège



L'**analyse des performances** vous permet de vous appuyer sur des **données concrètes et chiffrées** pour proposer des **actions plus pertinentes**. L'objectif reste d'offrir une **meilleure expérience** à vos clients et de **générer du trafic** dans vos points de vente.



Comment optimiser ce suivi ?

Voici les statistiques indispensables à suivre pour monitorer votre audience :

- **Vues Google**
- **Clics sur le bouton "itinéraire"**
- **Clics sur le bouton "site web"**
- **Clics sur le numéro téléphone**

Avec ces idées, vous serez capable de **proposer des actions concrètes ou bien des préconisations**, comme, par exemple, une formation ou un rendez-vous avec un animateur de réseau.

Une [solution de presence management](#) permet également de **suivre la complétion des fiches GMB**. Vous pourrez repérer les points de vente **ambassadeurs** de cette solution pour les valoriser au sein de votre réseau, en les faisant témoigner, par exemple.

L'objectif pour vous sera de **démontrer l'impact positif sur le trafic**, et d'**inciter** tous les points de vente à avoir des fiches complètes, voire de mettre en place un coaching ou une formation, pour ceux qui en ont besoin.

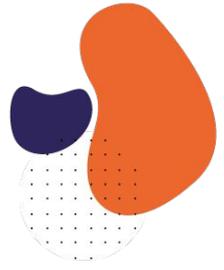


En partageant des outils, vous **partagez des solutions concrètes** à votre réseau pour développer leur business. **Engagement garanti !**

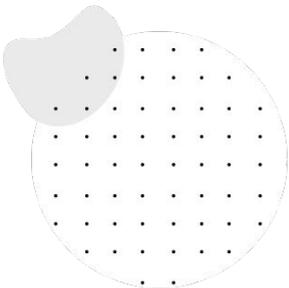
Vous permettez à vos points de vente (et donc à votre marque) d'être **omniprésents sur le parcours d'achat des consommateurs.**

Tous les canaux sont bons à activer pour augmenter la notoriété et le chiffre d'affaires de vos établissements... et de votre marque !





ETAPE N°5 : IMPLIQUEZ LES ÉQUIPES EN LOCAL



Pourquoi faut-il intégrer les équipes locales ?

Cas 1 : un de vos magasins prolonge exceptionnellement ses horaires d'ouverture dans le cadre d'un événement local, les horaires de sa fiche GMB doivent donc être mis à jour.

Cas 2 : un de vos magasins vient d'être rénové, il faut publier des photos de la nouvelle devanture afin de séduire de nouveaux clients et les aider à vous repérer.

Dans ces deux cas, **l'information concerne le local !**

Le **succès** ne repose pas que dans l'équipement, pour optimiser votre **visibilité locale** et **générer du trafic** il faut **motiver** et **fédérer** vos équipes autour de l'utilisation de **l'outil de presence management**.

Cela induit que vos points de vente soient **proactifs** dans la mise à jour de leurs fiches locales. **Plus impliqués**, ils seront **plus motivés** car ils **comprendront mieux les enjeux** d'une telle stratégie.



N'oubliez pas que les premiers **ambassadeurs de votre marque** sont vos points de vente !

Comment réussir à impliquer les équipes ?

Votre rôle en tant que réseau est de mettre entre les mains de vos équipes locales **un outil répondant à leurs problématiques** et de **leur donner les moyens de performer et de monter en compétences.**

1. En amont du déploiement :

Annoncez en interne la mise en place d'une solution de presence management. Pourquoi ne pas profiter d'un séminaire ou d'une réunion officielle, avec tous vos animateurs de réseau ou responsables de points de vente, pour présenter votre stratégie et votre outil de presence management ? Communiquer en interne vous permet de **créer une attente et faciliter la mise en place de l'outil.**

Vous pourrez **expliquer à ce moment-là comment vous imaginez la gestion de la solution** : centralisée au siège ou si vous souhaitez déléguer une partie des modifications aux équipes locales.

2. Au moment du choix de la solution :

Certaines solutions de presence management vous permettent de **déléguer une partie des modifications au local.**

Faites-leur **confiance, valorisez-les** et gagnez en temps et en **réactivité** dans les cas exceptionnels liés à des événements locaux !

3. Au moment du lancement :

Pour un déploiement réussi, **prévoyez des formations internes mais également des tutoriels pour aider les équipes à prendre l'outil en main** : comment avoir une fiche GMB proche de la perfection ? Comment prendre et publier une photo ? Établissez des règles, et fixez des objectifs clairs et atteignables pour chacun.

Prenez en compte la formation dans le choix de votre solution de presence management : chez Digitaleo nous nous chargeons de former tous les utilisateurs de l'outil en présentiel ou à distance.

4. Par la suite :

Créez un accès dédié pour chacun de vos responsables de vos points de vente pour qu'ils aient une vue sur leurs propres statistiques. Vous pourrez dès lors parler le même langage et **partager des objectifs communs**.

Ils accèderont aussi au suivi de diffusion des informations et au niveau de complétion des données de leur magasin. Ils constateront les points à améliorer et ceux sur lesquels ils pourront agir, ou encore se faire accompagner pour optimiser leur visibilité.



Continuez à communiquer régulièrement sur le sujet pour informer et garder le lien.

N'hésitez pas à partager les évolutions liées aux statistiques et au trafic en magasin.

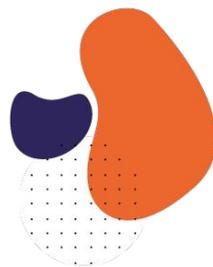
Faite preuve de reconnaissance envers vos équipes, désignez des ambassadeurs ou des référents.

Soutenez et accompagnez-les en vous déplaçant sur le terrain par exemple.

Sur chaque communication, que ce soit écrite ou orale, **soyez sûr d'employer un langage compris par tous.**



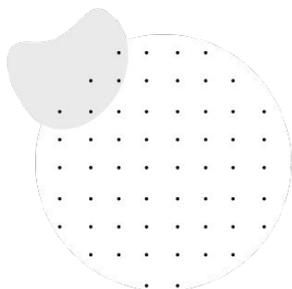
Pour finir



Nous espérons que ces 5 étapes vont vous aider à optimiser votre **visibilité locale** et **améliorer l'expérience** de vos clients avec votre marque ! L'objectif final du presence management est d'amener les internautes à **visiter vos points de vente** !

Avec la montée en puissance de **l'assistance vocale**, l'optimisation des fiches GMB de votre réseau vous aidera également à remonter lors des recherches vocales. On s'attend à ce que **50% des recherches totales sur Google soient des recherches vocales** : une raison de plus d'optimiser vos fiches locales !

Pour maximiser vos chances de **générer du trafic** en points de vente il faut également investir sur la **communication de proximité** : les canaux comme le SMS, l'email, les messages vocaux ou encore les réseaux sociaux sont de bons moyens d'interpeller vos potentiels clients.



Sources :

1. Tendances et chiffres SEO & Google 2020 :
<https://www.alioze.com/chiffres-web#seo-2018>
2. Etude Bright Local citée :
<https://burguindigital.com/google-my-business/>
3. Classement des facteurs du SEO local :
<https://moz.com/local-search-ranking-factors#local-pack-finder-ranking-factors>
4. IPSOS Research
<https://www.netoffensive.blog/optimiser-google-my-business/>
5. Qu'est ce que le Google local pack et quel impact sur votre SEO ? :
<https://www.guest-suite.com/blog/google-local-pack-seo>
6. Chiffres et tendances du web 2020 :
<https://cupertino-chamber.org/wp-content/uploads/Get-Found-on-Google-Search-and-Maps-1.pdf>
7. Soigner votre fiche d'établissement :
<https://support.google.com/business/answer/6335804?hl=fr>
8. Recherche vocale SEO sur Google : techniques et enjeux :
<https://www.reputationvip.com/fr/blog/recherches-vocales-et-seo>

Ne vous arrêtez pas en si bon chemin, lisez la suite 🧐

Fiche produit Digitaleo



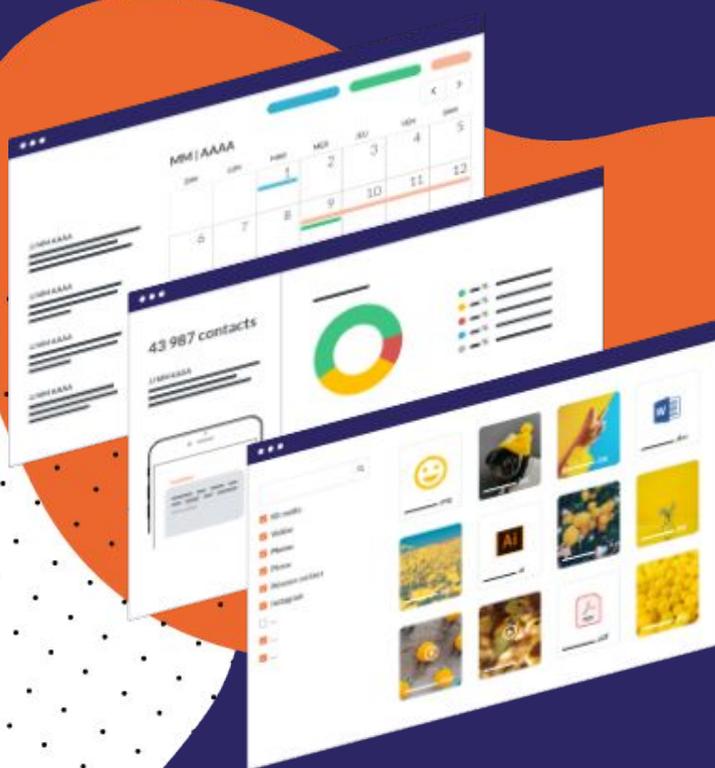
Tout ce qu'il y a à savoir
sur **Digitaleo**, l'outil
parfait pour le **presence
management**

TÉLÉCHARGER

[Parcourir tous nos contenus](#)

Activez votre communication de proximité

MARQUES • FRANCHISES • DISTRIBUTEURS • COOPÉRATIVES



Découvrez notre plateforme de communication locale >

Digitaleo
BUSINESS BOOSTER

Faites le premier pas, contactez-nous 🐣

02 56 03 67 00

www.digitaleo.fr