

La Fédération Française des Associations de Commerçants (FFAC) en partenariat avec Google France créent 'Ma vitrine en ligne', un service qui met des experts et outils numériques à disposition des commerçants et artisans afin de les accompagner pour accroître leur visibilité sur le web et développer leur activité.



À propos de la FFAC

La FFAC accompagne depuis 1957 les mutations du commerce tant en milieu rural qu'urbain. Elle a pour vocation de faire remonter les problématiques des unions commerciales partout en France, d'être force de proposition auprès des pouvoirs publics et de contribuer ainsi à l'attractivité des commerçants de même qu'au développement des centres-villes et des centres-bourgs de notre pays.

À propos de Google en France

La mission de Google est d'organiser les informations à l'échelle mondiale pour les rendre accessibles et utiles à tous. Google est une filiale d'Alphabet Inc. et a ouvert ses premiers bureaux en France en 2011. Google est une entreprise de technologies, notamment fournisseur de solutions innovantes et utiles aux entreprises et aux citoyens français. Google a aussi une présence en régions à travers ses Ateliers Numériques situés à Rennes, Nancy, Saint-Etienne et Montpellier.



La crise sanitaire que nous connaissons aujourd'hui a démontré plus que jamais la nécessité pour nos commerçants d'être présents sur le Web. Avec ce programme ambitieux soutenu activement par Google, la Fédération Française des Associations de Commerçants souhaite accompagner le plus grand nombre de commerçants et d'artisans français dans leur nécessaire démarche de digitalisation et leur stratégie omnicanale.

Lionel Saugues, Président de la FFAC



Il est important d'unir nos forces dans la situation actuelle afin de fournir des solutions et soutenir les commerçants. Nous sommes ravis de mettre à disposition de la Fédération Française des Associations de Commerçants tout notre savoir-faire et notre expérience, afin de faciliter la digitalisation des artisans et commerçants de proximité.

Sébastien Missoffe, Directeur Général de Google France

Dans ce guide, vous pourrez découvrir un ensemble de ressources pour vous aider à :

5-14 | Faire connaître votre entreprise grâce à Google My Business en **6 étapes** simples

15-18 | Protéger votre entreprise des **risques numériques**

19-22 | Développer vos compétences numériques en suivant des **formations dédiées**

Un nouveau service téléphonique dédié a été mis en place pour vous accompagner. Une équipe de spécialistes du numérique établira un diagnostic personnalisé et guidera les commerçants **6 jours sur 7 de 8h à 20h**, par téléphone.

 **01 76 21 52 00**

Numéro accessible aux entreprises établies en France.
L'assistance téléphonique est disponible en français uniquement.
Coût d'un appel local.



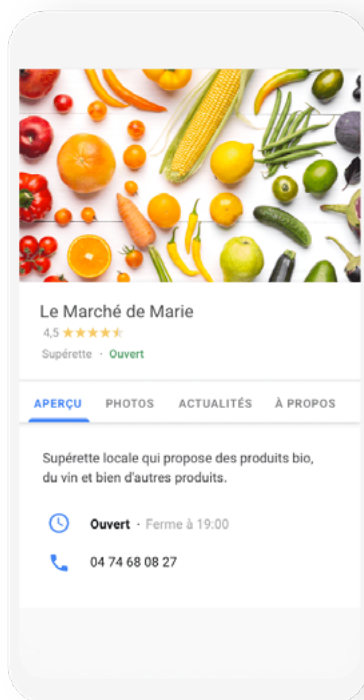
Faire connaître votre entreprise

Soyez visible sur Google



Faites connaître votre entreprise grâce à Google My Business.

Google My Business est un outil gratuit qui permet aux entreprises de gérer la façon dont leur établissement apparaît sur le moteur de recherche Google et sur Google Maps. La création d'un profil vous permettra de référencer votre activité et de la rendre visible auprès des utilisateurs. Vous pourrez y renseigner vos horaires d'ouverture, les services que vous proposez ou encore partager vos dernières actualités afin d'informer vos clients et prospects.



Créez votre profil d'entreprise en quelques étapes sur google.com/business

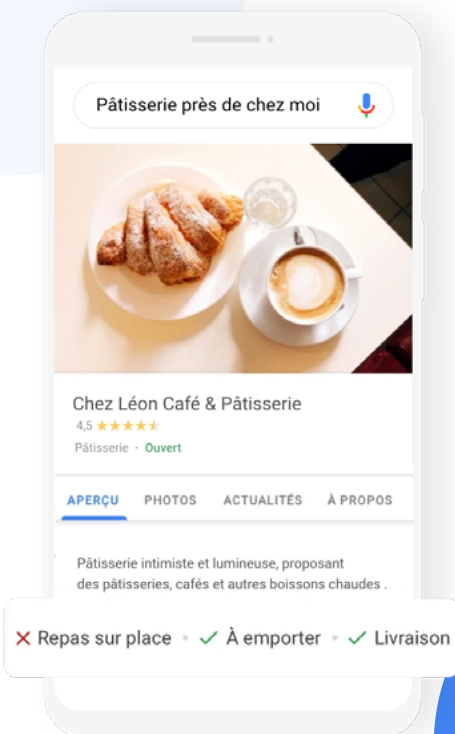
Les profils d'établissement complets enregistrent en moyenne 7 fois plus de clics*.

Voici 6 étapes pour rendre votre établissement encore plus visible sur Google :

- 1 Créez et validez votre profil d'établissement
- 2 Maintenez vos informations à jour
- 3 Répondez aux avis clients
- 4 Publiez régulièrement des photos
- 5 Partagez vos actualités
- 6 Activez des options comme le retrait en magasin ou la livraison

*Source : Ipsos research, "Impact of a complete listing", octobre 2017

1 Créez et validez votre profil d'établissement



Tout commence ici : la création de votre profil est la première étape pour faire apparaître votre établissement sur le moteur de recherche Google et sur Google Maps. Vous recevrez ensuite un courrier sous 14 jours vous invitant à confirmer que vous en êtes bien le propriétaire. L'état de votre profil est consultable directement depuis l'interface Google My Business.

4/5

4 consommateurs sur 5 utilisent les moteurs de recherche pour trouver des informations telles que les horaires d'ouverture, les adresses et les coordonnées.*

Astuce

Pensez à ajouter une photo attrayante ou bien un logo sur votre profil pour mettre votre entreprise en valeur.

Pour plus d'informations [cliquez ici](#)

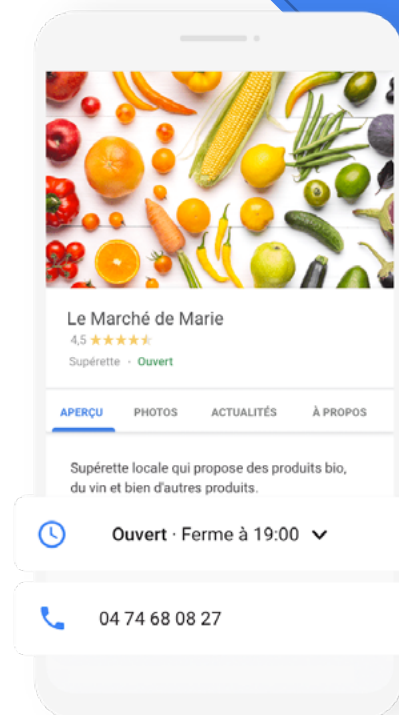
*Source : Google/Ipsos, Understanding Consumers' Local Search Behavior, mai 2014

2 Maintenez à jour vos informations

Horaires d'ouverture, numéro de téléphone, services proposés, **votre profil contient de nombreuses informations dont les visiteurs se servent pour localiser votre emplacement ou bien vous contacter.** En les maintenant à jour, vous vous assurez d'offrir une expérience optimale aux clients potentiels qui vous recherchent.

70%

Les profils d'entreprise à jour sont 70% plus susceptibles de générer des visites en magasin.*



Astuce

Vous avez la possibilité de mettre en place des "horaires d'ouvertures exceptionnelles" et des "horaires supplémentaires": **les horaires d'ouvertures exceptionnelles** vous permettent d'afficher des plages d'ouverture uniques lors d'une date particulière telle que celle d'un jour férié. **Les horaires supplémentaires** vous permettent d'afficher des plages d'ouvertures dédiées à différents services que vous proposez comme la livraison ou bien la vente à emporter par exemple.

Pour plus d'informations [cliquez ici](#)

*Source : données internes

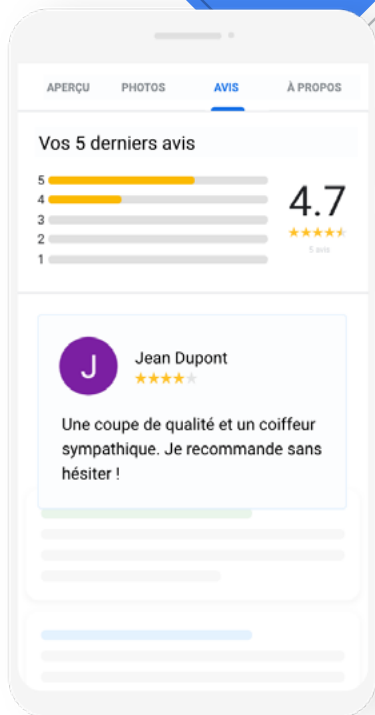
3 Répondez aux avis clients

2/3

2 clients sur 3 disent que les avis positifs sont un critère important dans la sélection d'un établissement.*

Les avis sont une bonne manière de faire briller votre notoriété aux yeux d'éventuels intéressés.

Nous vous encourageons à y répondre régulièrement afin d'afficher l'importance que votre établissement accorde à leurs commentaires. Pensez également à répondre aux avis négatifs, rédigés de façon constructive et empathique ils seront gage de sérieux et de crédibilité pour votre établissement.



Astuce

Votre profil attire-t-il les visiteurs ? Les statistiques Google vous permettent d'obtenir des informations telles que le nombre de vues ou d'appels émanant de vos clients. Ces informations sont consultables sur votre interface Google My Business.

Pour plus d'informations [cliquez ici](#)

*Source : Ipsos research, "Benefits of a complete listing," 2017

4 Publiez régulièrement des photos

Laissez parler votre âme d'artiste !

Les photos sont un incontournable lorsqu'il s'agit de mettre en valeur vos produits, vos services, votre menu ou même le charme de votre établissement. Elles aideront vos clients à se faire une première idée de votre entreprise. Quelques beaux clichés mis en ligne par vos soins sauront véhiculer la passion avec laquelle vous exercez votre profession. Vos clients aussi ont la possibilité de soumettre des photos sur votre profil afin de vous aider à l'étoffer.



Astuce

Positionnez votre établissement sur Google Maps afin d'en faciliter l'accès pour vos clients. Vous pouvez déplacer le curseur pour indiquer l'emplacement exact depuis votre interface Google My Business.

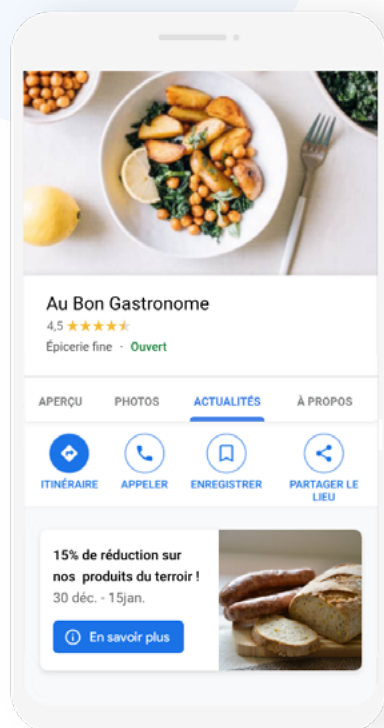
Pour plus d'informations [cliquez ici](#)

*Source : Ipsos research, "Benefits of a complete listing," 2017

42%

de demandes d'itinéraires en plus pour les entreprises ayant ajouté une photo à leur profil.*

5 Partagez vos actualités



Les posts sont un moyen rapide et facile de tenir vos clients informés de votre actualité. Vous pouvez, par exemple, leur faire part d'une promotion que vous venez de mettre en place ou bien communiquer sur l'arrivée de nouveaux produits. Ils sont rapides à rédiger et bénéficient d'une très bonne exposition car visibles sur la recherche Google comme sur Google Maps.

1 SUR 2

1 client sur 2 cherche des promotions ou des remises lorsqu'il recherche une entreprise en ligne.*

Astuce

Saviez-vous que nous avons mis à votre disposition un kit marketing gratuit ? Il contient des modèles d'affiches ainsi que des visuels pour les réseaux sociaux adaptés à votre entreprise grâce aux informations de votre profil Google My Business. Rendez-vous sur g.co/marketingkit pour les télécharger dès maintenant.

Pour plus d'informations [cliquez ici](#)

*Source : "Impact of a complete listing", octobre 2017

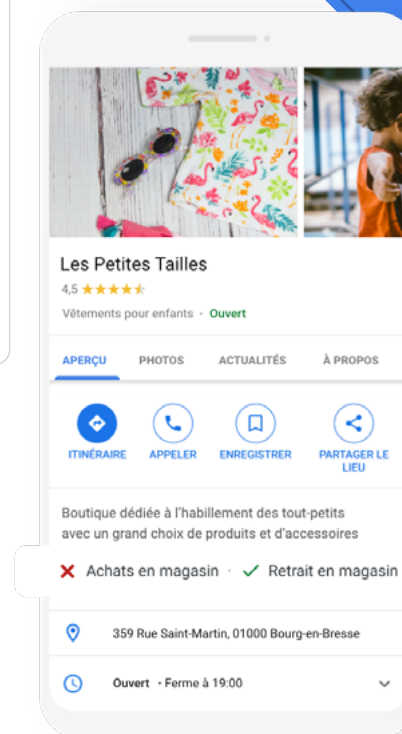
6 Activez des options comme le retrait en magasin ou la livraison

Les attributs vous permettent d'en dire plus sur votre établissement et de mettre en avant les services disponibles.

Par exemple, vous pouvez indiquer à vos clients les mesures sanitaires que vous avez mises en place, ou le fait que vous proposez la livraison ou le retrait en magasin.

29%

des clients sont plus susceptibles d'envisager d'acheter auprès d'entreprises ayant un profil plus détaillé.*



Astuce

Vous pouvez également enrichir votre profil en y faisant figurer vos produits. Pour ce faire, utilisez l'éditeur de produits qui vous permettra d'importer ces derniers dans le profil de votre établissement.

Pour plus d'informations [cliquez ici](#)

*Source : données internes

Sécurité en ligne

Protégez votre entreprise des risques numériques



En cette période de crise sanitaire, votre entreprise est exposée à des risques de cyberattaques accrus. Pour vous aider à maintenir la continuité de votre activité et à protéger vos données et celles de vos clients, **voici les 4 bons réflexes à adopter :**

1 Sécurisez vos mots de passe

- Créez un mot de passe complexe et unique pour chacun de vos comptes
- Vérifiez qu'il est sécurisé à l'aide du Check-up Mots de Passe sur passwords.google.com

2 Mettez à jour vos logiciels régulièrement

- Installez sans tarder les mises à jour en attente sur vos appareils et logiciels, depuis les sites officiels
- Activez le téléchargement et l'installation automatiques des mises à jour sur vos appareils

3 Sauvegardez vos données essentielles

- Identifiez les appareils et supports qui contiennent vos données essentielles
- Planifiez des sauvegardes régulières, en ligne ou sur un support de sauvegarde physique

4 Séparez vos usages professionnels et personnels

- Utilisez des mots de passe différents pour tous les services professionnels et personnels
- Ne mélangez pas les messageries et services de stockage en ligne professionnels et personnels

Rendez-vous sur g.co/cybersecurite

Pour aller plus loin, suivez notre **programme d'initiation à la cybersécurité pour les TPE-PME** en partenariat avec Cybermalveillance.gouv.fr et la FEVAD

Vous apprendrez à identifier les principales menaces auxquelles votre entreprise peut être confrontée en ligne et à mettre en place les bonnes pratiques pour vous en protéger. Vous découvrirez également comment protéger vos collaborateurs, vos clients et votre entreprises si vous lancez une activité de vente en ligne ou si vous avez recours au télétravail.

Découvrez les prochaines dates de formation, près de chez vous et en ligne sur g.co/cybersecurite

Pour plus d'astuces et de bonnes pratiques pour renforcer votre sécurité en ligne, rendez-vous sur <https://safety.google/intl/fr/security/security-tips/>

Découvrez les conseils de Cybermalveillance.gouv.fr

Cybermalveillance.gouv.fr a pour missions d'aider les entreprises, les particuliers et les collectivités victimes de cybermalveillance, de les informer sur les menaces numériques et de leur donner les moyens de se défendre.

[En savoir plus](#)



Ateliers et formations numériques

Développez vos compétences numériques en suivant des formations dédiées



Le programme **Google Ateliers Numériques** vous propose une gamme de cours et de formations gratuits pour vous aider à développer votre activité et vos compétences sur le numérique.

① **Chaque jour, une programmation spéciale délivrée par nos experts**

- Sur différentes thématiques sur notre [chaîne YouTube Google Ateliers Numériques](#).

② **Bénéficiez de conseils personnalisés**

- Pour développer votre activité en ligne, avec un coach Google, par visioconférence ou par téléphone au 01 76 21 52 00.

③ **Si vous souhaitez aller plus loin**

- Suivez des cours en ligne sur la plateforme g.co/ateliersnumeriques, à votre rythme, afin de vous familiariser avec les bases du marketing digital.

Chaque jour, **des sessions thématiques** pour répondre à vos besoins.

Rendez-vous sur g.co/ateliersnumeriques pour vous inscrire gratuitement à l'une de nos formations, comme par exemple :



Renforcez votre visibilité sur Internet

- Fondamentaux du référencement naturel : comment être plus visible sur Internet ?
- Créer son site internet : quelles étapes pour se lancer ?
- Comment générer plus de trafic vers son point de vente ?



Engagez votre communauté sur les réseaux sociaux

- Comment créer du contenu performant ?
- Comment construire son image de marque à l'ère du numérique ?
- Communication vidéo : Quels sont les 10 conseils pour développer sa chaîne YouTube ?
- Communication vidéo : Les bases du tournage avec un smartphone



Apprenez à mieux travailler à distance grâce aux outils numériques

- Comment travailler efficacement avec les outils collaboratifs ?
- Comment gérer un projet et une équipe à distance ?
- Comment mieux gérer son temps et son énergie pour atteindre ses objectifs au travail ?



De l'idée à la création : apprenez à lancer votre projet

- Comment être plus entrepreneurial ?
- Quelles sont les étapes clés pour transformer son idée en projet ?

Si vous souhaitez approfondir vos compétences numériques et renforcer la visibilité de votre entreprise en ligne, voici des ressources qui pourraient vous aider à aller plus loin.

Ma vitrine en ligne

Retrouvez l'ensemble de nos ressources pour aider les commerçants et artisans à tirer parti des opportunités du numérique.

g.co/ma-vitrine-en-ligne

Grow My Store

Évaluez votre site retail et bénéficiez de recommandations pour enrichir l'expérience en ligne de vos clients.

g.co/growmystore

Google pour les PME

Téléchargez votre guide étape par étape pour développer la présence en ligne de votre entreprise.

google.com/smallbusiness

Test My Site

Testez la vitesse de votre site puis recevez des conseils pour améliorer vos performances sur tous les appareils : mobiles, tablettes, ordinateurs.

www.thinkwithgoogle.com/intl/fr-fr/feature/testmysite/

Une équipe de spécialistes du numérique est à votre écoute **du lundi au samedi, de 8h à 20h**, afin de vous proposer un accompagnement personnalisé. Ils établiront avec vous un diagnostic de votre activité et vous aideront à optimiser votre présence en ligne.

 01 76 21 52 00

Numéro accessible aux entreprises établies en France.
L'assistance téléphonique est disponible en français uniquement.
Coût d'un appel local.



Contacts

Fédération Française des Associations
de Commerçants
09 50 77 34 54
contact@ffacommerçants.org

