

★ E N 1 H E U R E · J U S T E V O T R E T É L
É P H O N E

VOTRE FICHE GOOGLE, UNE MACHINE À CLIENTS

Faites-le vous-même : 1 h aujourd'hui, 15 min par semaine ensuite.
Guide complet : checklists · prompts prêts à copier-coller · leviers oubliés
· score sur 20.

4 ÉTAPES



7 PIÈGES CACHÉS



1 SCORE SUR 20

VOTRE VRAIE VITRINE — 10× PLUS DE PASSAGE QUE LA RUE

🕒 9 clients sur 10 passent par Google : c'est la fiche qui décide s'ils poursuivent — ou pas.

superwebagency.com

VOTRE DÉVELOPPEUR **FREELANCE**

Ce guide vous permet de tout faire vous-même. Et si vous préférez déléguer — la fiche Google, le site, ou toute votre présence en ligne — je m'en occupe pour vous.



SUPER
WEB
AGENCY

CHRISTOPHE

DÉVELOPPEUR FULL-STACK · CONSULTANT TECHNIQUE · FONDATEUR DE SUPERWEBAGENCY

Plus de 15 ans dans la tech : support technique chez **Microsoft** et **Salesforce**, puis développeur full-stack et créateur de produits web. Aujourd'hui, j'aide les indépendants et petites entreprises francophones à développer leur activité en ligne — sans jargon, avec des livrables concrets.

Je construis vos outils **avec l'IA**, mais je reste **un humain joignable** : bouton WhatsApp et réservation directe dans mon calendrier, depuis mon site.

Français

English

Ex-Microsoft · Ex-Salesforce

Full-stack & IA

● FICHE GOOGLE OPTIMISÉE

Revendication, catégories, services, photos, lien d'avis, posts : je monte votre fiche en **machine à appels** — et je vous apprends les 15 min par semaine.

● SITE WEB QUI CONVERTIT

Site vitrine pensé mobile d'abord, maquette validée **avant de payer** — appel et réservation en 1 clic, cohérent avec votre fiche.

● CHATBOT & AUTOMATISATION

Un assistant qui répond à 21 h, réserve dans votre calendrier et capte le contact — **l'IA fait le redondant, vous gardez le relationnel**.

● DÉVELOPPEMENT EN LIGNE

Avis, cohérence, visibilité locale et IA : un plan simple et **mesurable en appels et en euros**, pas en « j'aime ».

COMMENT ÇA MARCHE — **SANS ENGAGEMENT**

1 · Audit complet offert, rapport en 2 jours — ce qui bloque votre fiche, et le plan pour corriger. **2 · Maquette le jour suivant** — vous voyez le résultat avant de payer un centime. **3 · Vous gardez tout** — même si on ne travaille pas ensemble.

CONTACTEZ-MOI SUR SUPERWEBAGENCY.COM

VOTRE VRAIE VITRINE

« Si je passais devant ma vitrine dans la rue, **est-ce que j'entrerais ?** » — votre fiche Google, c'est pareil. Mais **10× plus de gens** passent devant.

● 🗺️ EN NAVIGATION PRIVÉE

Voir ce que voit **un inconnu** — pas ce que Google vous montre à vous. C'est aussi ce que voient les touristes et nouveaux arrivants sur Google Maps.

● VIVANTE > PARFAITE

1 photo par mois bat 20 photos d'il y a 3 ans. Plus la fiche montre de l'activité, plus Google la valorise — plus d'appels, plus de revenu.

● EN APPELS, PAS EN VUES

Appels + itinéraires = votre retour sur investissement, noir sur blanc, gratuit — dans l'onglet Performances. Si ça stagne, on change quelque chose.

✓ L E S P R É - R E Q U I S

AVANT DE COMMENCER — CE QU'IL VOUS FAUT

● VOTRE MATÉRIEL (5 MINUTES)

- ☐ Un **compte Google** (Gmail) — celui qui possèdera la fiche
- ☐ Votre **téléphone** : photos + test en **navigation privée**
- ☐ **1 heure aujourd'hui**, puis 15 min par semaine
- ☐ Accès à **business.google.com** (la vérification peut demander un code postal, un appel ou une vidéo)

● VOS INFORMATIONS (10 MINUTES)

- ☐ Votre **NOM / ADRESSE / TÉLÉPHONE exacts** — écrits une fois, copiés partout à l'identique, au caractère près
- ☐ Horaires réels (+ **jours fériés** à venir) · tarifs · zone desservie
- ☐ **5-10 photos du jour** : vous, l'équipe, le local, des réalisations
- ☐ La liste des **3 premiers concurrents** sur « métier + ville »

Budget : 0 €. La fiche, les stats, le lien d'avis : tout est gratuit. 5 minutes de vérification par mois = un avantage concurrentiel sur tous ceux qui ne le font pas.

4 ÉTAPES, DANS L'ORDRE

1

POSSÉDEZ

C'est VOUS qui devez avoir la main — sans la main sur la fiche, le reste ne sert à rien.

- ☐ Aller sur **business.google.com** → chercher votre commerce → « **Revendiquer** » (ou « **Créer** » si elle n'existe pas)
- ☐ Faire la **vérification** (courrier, téléphone ou vidéo selon les cas)
- ☐ Vérifier qu'aucun **doublon** de fiche n'existe (cherchez vos anciens noms/adresses)
- ☐ Ajouter un **2° propriétaire de secours** (votre autre compte ou un proche de confiance)

2

COMPLÉTEZ

Remplissez TOUT : 100 % rempli = mieux classé.

- ☐ **Catégorie principale** : la même que les 3 premiers sur « métier + ville » (+ 2-3 catégories secondaires)
- ☐ **Services** détaillés (avec prix si possible) · **description** (750 caractères, honnête, sans bourrage de mots-clés)
- ☐ **Horaires réels** + jours fériés · **zone desservie** si vous vous déplacez
- ☐ **Attributs** (accès, paiement...) · lien du **site** · lien de **réservation**
- ☐ 10+ **photos récentes** : devanture, intérieur, équipe, réalisations

3

ANIMEZ

Chaque semaine, 15 min — la régularité fait monter.

- ☐ **1 demande d'avis** au client content du jour (lien direct par SMS/WhatsApp)
- ☐ **1 réponse** : avis, question — sous 48 h, toujours courtois
- ☐ **1 photo** (lumière du jour, local rangé, sourires) ou **1 post** Google
- ☐ Un œil sur la fiche : rien n'a été **modifié sans vous** ?

4

MESUREZ

Onglet « Performances », chaque 1^{er} du mois : votre ROI, noir sur blanc.

- ☐ Noter : **appels** · **itinéraires** · **clics site** · **nombre de recherches**
- ☐ Relever les **mots-clés exacts** tapés par les clients (une mine d'or)
- ☐ Comparer au mois précédent : **ça progresse ou ça stagne ?**
- ☐ Si ça stagne : changez quelque chose (photos, posts, avis) — sinon c'est de l'argent perdu

Chaque étape s'appuie sur la précédente. Possédez d'abord, complétez ensuite, puis animez et mesurez — dans cet ordre.

6 RÈGLES QUI CLASSENT

● LA CATÉGORIE D'ABORD

Cherchez « métier + ville » : notez la catégorie des **3 premiers** — prenez la même. Sans la bonne catégorie, vous n'apparaissez pas.

● RÉCENT > NOMBREUX

3 avis par mois battent 50 avis anciens. Le réflexe : demander à CHAQUE client content, le jour même.

● RÉPONDEZ À TOUT

Sous 48 h, calmement. Un avis négatif ? Répondre énervé, c'est **s'énervé en public** : les 200 prochains clients ne verront que votre réaction.

● VRAIES PHOTOS

Au téléphone, lumière du jour : équipe, local, réalisations. Jamais de stock. Les gens **décident sur leur téléphone**, souvent sur les photos.

● COHÉRENCE SURVEILLÉE

Copiez votre **nom / adresse / téléphone exacts** — collez-les partout à l'identique, au caractère près (site, Facebook, annuaires).

● HORAIRES SACRÉS

Jours fériés mis à jour **la semaine d'avant**. Porte close sur de faux horaires = avis 1 étoile garanti.

● COMMENT GOOGLE CLASSE LES FICHES — LES 3 FACTEURS

Pertinence (catégorie, services, description exacts) · **Distance** (par rapport à celui qui cherche) · **Notoriété** (avis, réponses, photos, activité). Vous ne contrôlez pas la distance — mais les deux autres, entièrement.

7 PIÈGES CACHÉS — ET LA QUESTION D'ALERTE

1 · N'IMPORTE QUI PEUT MODIFIER VOTRE FICHE

Google accepte les « suggestions » du public — sans vous prévenir.

▲ Ai-je vérifié mes infos ce mois-ci — horaires, téléphone, catégorie ?

2 · LA Q&R EST PUBLIQUE

N'importe qui peut poser — et répondre — à votre place.

▲ Ai-je posé (et répondu) moi-même à mes 5 questions les plus fréquentes ?

3 · LES CLIENTS AJOUTENT LEURS PHOTOS

Floues, sombres, peu flatteuses — elles s'affichent quand même.

▲ Mes propres photos dominant-elles — ou celles des clients ?

4 · VOTRE LIEN D'AVIS DIRECT EXISTE DÉJÀ

La plupart des commerçants l'ignorent — et attendent des avis spontanés.

▲ Ai-je mon lien « Demander des avis » enregistré, prêt à envoyer ?

5 · LE MUR DE 21 H

Message ou réservation possible le soir ? Sinon, le concurrent.

▲ Un client de 21 h peut-il réserver ou me joindre — ou trouve-t-il un mur ?

6 · VOS STATS MONTRENT LES MOTS EXACTS TAPÉS

Une mine d'or ignorée : ce que cherchent vraiment vos clients.

▲ Ai-je lu mes mots-clés du mois dans l'onglet Performances ?

7 · LE NOM « BOURRÉ DE MOTS-CLÉS »

« Plombier Pas Cher Dépannage 24/7 Paris » = fiche suspendue, des semaines invisibles.

▲ Mon nom de fiche est-il mon vrai nom commercial — et rien d'autre ?

● LA PARADE

Vérifiez votre fiche 1 fois par mois. 5 minutes. Une dizaine de fois par an — et un avantage concurrentiel sur tous ceux qui ne le font pas.

8 LEVIERS SOUVENT OUBLIÉS

1 • LE RELAIS WHATSAPP

La messagerie intégrée de Google a été **supprimée en 2024**. Compensez : appel en 1 clic soigné, lien WhatsApp (wa.me) mis en avant sur votre site et vos posts — et, selon les pays, dans les options de contact de la fiche.

2 • LES POSTS GOOGLE

Actualités, offres, événements : **1 post par semaine** montre une activité vivante et occupe plus d'espace sur votre fiche. Recyclez vos publications Facebook/Instagram.

3 • PRODUITS & SERVICES AVEC PRIX

Chaque prestation en fiche **avec fourchette de prix** : le client se projette, Google comprend mieux votre activité, et vous apparaissez sur plus de recherches.

4 • LE LIEN DE RÉSERVATION

Un bouton « Réserver » (Calendly, votre système de RDV) directement sur la fiche : **le client agit sans passer par le site** — moins d'étapes, plus de rendez-vous.

5 • LES MOTS DES AVIS S'AFFICHENT

Google met en avant des extraits d'avis dans les résultats. Demandez à vos clients de **citer la prestation et la ville** (« super dépannage à [ville] ») — naturellement, jamais dicté.

6 • N'ACHETEZ JAMAIS D'AVIS

Faux avis ou vagues d'avis sollicités d'un coup = **soupçons de Google**, filtrage, voire suspension. Le bon rythme : régulier, authentique, client par client.

7 • VIDÉOS COURTES

15-30 secondes au téléphone : visite du local, avant/après, coulisses. **Rares chez les concurrents** — donc très différenciantes sur la fiche.

8 • DOUBLONS & SUSPENSION : LE PLAN B

Fiche en double → demandez la **fusion/suppression**. Fiche suspendue → formulaire de **réintégration** sur l'aide Google, avec justificatifs (K-bis, factures, photos de la devanture). Ne recréez jamais une 2^e fiche.

PROMPTS • COMPLÉTER VOTRE FICHE

PROMPT 1

CATÉGORIES + DESCRIPTION 750 CARACTÈRES — SANS BOURRAGE

Je remplis ma fiche Google. Mon activité : **[MÉTIER]** à **[VILLE]**.
Mes prestations : **[LISTE]**. Ma zone : **[ZONE]**. Ce qui me distingue :
[ANCIENNETÉ / SPÉCIALITÉ / GARANTIES]. Les catégories des 3 premiers concurrents sur « **[MÉTIER]** + **[VILLE]** » : **[COLLEZ-LES]**.

1. Recommande ma catégorie PRINCIPALE (celle des leaders si pertinente) et 2-3 catégories secondaires cohérentes.
2. Rédige ma description de fiche : 750 caractères MAX, honnête, claire, orientée client (qui, quoi, où, pour qui) — SANS bourrage de mots-clés ni superlatifs commerciaux : une fiche trop « vendeuse » ou truffée de mots-clés risque la suspension.
3. Propose une version courte (250 caractères) pour mes autres annuaires.
4. Vérifie : mon nom de fiche doit être mon vrai nom commercial
« **[NOM]** » — dis-moi si ce que je comptais mettre pose problème :
« **[NOM ENVISAGÉ]** ».

PROMPT 2

SERVICES & PRODUITS — AVEC PRIX

Voici mes prestations en vrac : **[LISTEZ TOUT, MÊME MAL FORMULÉ]**

Mes fourchettes de prix : **[TARIFS OU « à compléter »]**

Pour ma fiche Google, transforme ça en :

1. Une liste de SERVICES structurée : nom court et clair (comme un client le chercherait) + description en 1-2 phrases + fourchette de prix quand je l'ai donnée.
2. Regroupe par famille de services si pertinent.
3. Signale les services que les clients cherchent probablement mais que je n'ai pas listés (questions à me poser).
4. Pas d'invention : si une info manque, marque **[À COMPLÉTER]**.

PROMPT 3

AVIS — RÉPONSES + DEMANDE + RELANCE (LE CIRCUIT COMPLET)

Mon activité : **[MÉTIER]** à **[VILLE]**. Mon ton : **[chaleureux / direct / pro]**.

Voici mes avis actuels (avec date, note, et s'ils ont une réponse) :

[COLLEZ VOS AVIS]

1. Rédige une réponse personnalisée pour CHAQUE avis sans réponse – positifs inclus (2-3 phrases, jamais copié-collé d'un avis à l'autre).
2. Avis négatifs : réponse calme et factuelle – je réponds pour les 200 prochains lecteurs, pas pour me défendre. Jamais énervé : s'énervier ici, c'est s'énervier en public.
3. Écris mon message type de demande d'avis (SMS/WhatsApp) : court, personnel, avec le lien **[MON LIEN D'AVIS DIRECT]** – à envoyer au client content, LE JOUR MÊME.
4. Écris une relance douce unique (si pas d'avis après 1 semaine).
5. Rappelle-moi le bon rythme pour rester naturel aux yeux de Google (régulier, jamais des vagues d'avis d'un coup).

PROMPT 4

LA Q&R — VOS 5 QUESTIONS POSÉES PAR VOUS-MÊME

La section Questions/Réponses de ma fiche Google est publique – je veux l'occuper moi-même avant les autres. Mon activité : **[MÉTIER]** à **[VILLE]**.

Les questions que mes clients me posent chaque semaine :

[COLLEZ VOS QUESTIONS RÉCURRENTES]

Mes infos exactes : **[HORAIRES / ZONE / TARIFS / DÉLAIS / PAIEMENTS]**

1. Sélectionne les 5 questions les plus utiles pour un futur client.
2. Reformule chaque question comme un client la poserait (simple, direct).
3. Rédige chaque réponse : exacte, courte, orientée client – utile d'abord, commerciale jamais (qu'est-ce qui est légitime de dire, sans être trop vendeur).
4. Ajoute la question « urgence / disponibilité » si pertinente pour mon métier.

PROMPTS · ANIMER & PILOTER

PROMPT 5 ★

LE PLANNING 15 MIN / SEMAINE — 4 SEMAINES + 4 POSTS RÉDIGÉS

Construis mon planning d'animation de fiche Google sur 4 semaines, 15 minutes par semaine MAXIMUM. Mon activité : **[MÉTIER]** à **[VILLE]**.
Actus du moment : **[PROMO / NOUVEAUTÉ / SAISON / CHANTIER RÉCENT / rien]**

1. Pour chaque semaine : la demande d'avis du jour (à qui, quand), la réponse à faire, et la photo à prendre (sujet + angle + lumière du jour) OU le post à publier.
2. Rédige les 4 posts Google prêts à publier (100-300 caractères chacun, 1 idée par post, 1 appel à l'action clair) : 1 actualité, 1 offre ou service mis en avant, 1 coulisse/équipe, 1 conseil utile.
3. Ajoute le rappel mensuel (1^{er} du mois) : relever appels, itinéraires, clics et mots-clés dans Performances + vérifier qu'aucune info n'a été modifiée sans moi.
4. Format final : une liste que je peux cocher, semaine par semaine.

PROMPT 6

ESPIONNER LES 3 PREMIERS — L'ANALYSE CONCURRENTIELLE MAPS

Sur « **[MÉTIER]** + **[VILLE]** » en navigation privée, les 3 premiers sont :
CONCURRENT A « **[NOM]** » : catégorie **[X]** · **[X]** · **[X]** avis · répond aux avis : **[oui/non]** · photos : **[récentes/vieilles, combien]** · services listés : **[oui/non]** · réservation : **[oui/non]** · posts : **[oui/non]**
CONCURRENT B : **[MÊMES INFOS]** · CONCURRENT C : **[MÊMES INFOS]**
MOI : **[MÊMES INFOS SUR MA FICHE]**
Leurs avis marquants (positifs et négatifs) : **[COLLEZ 5 PAR CONCURRENT]**

1. Tableau comparatif : où je gagne, où je perds, sur quoi ils se battent (catégorie, avis, photos, réactivité).
2. Ce que leurs clients adorent (à égaliser) et leurs reproches récurrents (mes opportunités — ex : « injoignable » chez eux → « réponse sous 1 h » chez moi).
3. Le plan pour entrer dans le top 3 local : 5 actions classées par impact/effort, avec délai réaliste — en jouant sur la pertinence et la notoriété (la distance, on ne la contrôle pas).

PROMPT 7

LIRE VOS STATS — L'ONGLET PERFORMANCES DÉCODÉ

Voici mes chiffres de l'onglet « Performances » de ma fiche Google :
- Ce mois-ci : **[X]** recherches · **[X]** appels · **[X]** itinéraires · **[X]** clics vers le site · **[X]** réservations/messages
- Le mois dernier : **[MÊMES CHIFFRES]**
- Les mots-clés tapés par les clients : **[COLLEZ LA LISTE]**
- Mes actions du mois : **[avis demandés, photos, posts publiés...]**

1. Analyse : ça progresse, ça stagne ou ça baisse — et sur quoi ?
2. Que révèlent les mots-clés : des services que je devrais ajouter à ma fiche ? des demandes auxquelles je ne réponds pas ? une mine d'or à exploiter dans mes services et ma description ?
3. Mon taux de passage à l'action (appels + itinéraires / recherches) est-il bon ? Sinon, qu'est-ce qui bloque : photos, avis, infos ?
4. Les 3 actions du mois prochain, classées par impact — et 1 chose à arrêter car elle ne rapporte rien.

J'ai un problème avec ma fiche Google : [CHOISISSEZ : des infos ont été modifiées sans moi / il existe une fiche en double / ma fiche a été suspendue / un concurrent a signalé ma fiche / je n'arrive pas à la revendiquer]. Voici les détails : [DÉCRIVEZ LA SITUATION]
Mes justificatifs disponibles : [K-bis ou registre, factures au nom et à l'adresse, photos de la devanture, site web...]

1. Explique-moi ce qui a probablement causé le problème.
2. Donne-moi la procédure exacte, étape par étape, avec les pages de l'aide Google à utiliser (support.google.com/business) – et l'ordre des actions.
3. Liste les erreurs à NE PAS faire (ex : recréer une 2^e fiche, modifier 10 choses d'un coup pendant l'examen).
4. Rédige le message de recours clair et factuel que je peux envoyer, avec mes justificatifs.

ZÉRO TECHNIQUE, ZÉRO EURO

FAIRE	OUTIL · LIEN	USAGE
Posséder	Google Business Profile business.google.com	Cherchez votre commerce, cliquez « Revendiquer » — puis gérez tout depuis là
 Voir en inconnu	Google en navigation privée	Votre nom, puis « métier + ville » — ce que voit vraiment un client
 Comparer	Google Maps google.com/maps	Les 3 premiers de votre métier : catégorie, photos, avis, services (Prompt 6)
 Récolter les avis	Lien direct + Canva canva.com	« Demander des avis » → SMS/WhatsApp → QR code en caisse (Canva, gratuit)
 Photographier	Votre téléphone	Lumière du jour, local rangé, sourires — minimum 1 photo par mois
 Mesurer	Onglet « Performances »	Chaque 1 ^{er} du mois : appels, itinéraires, clics, mots-clés exacts
 Faire réserver	Calendly / votre agenda calendly.com · calendar.google.com	Un lien de réservation sur la fiche : le client agit sans passer par le site
Rédiger	Claude / ChatGPT claude.ai · chatgpt.com	Description, services, réponses aux avis, posts, Q&R (Prompts 1-8)
Se dépanner	Aide officielle Google support.google.com/business	Doublons, suspension, réintégration, modification par un tiers (Prompt 8)

L'ASTUCE QUI CHANGE TOUT

Le lien d'avis direct envoyé par WhatsApp à chaque client content, le jour même = des dizaines d'avis récupérés en quelques mois. Enregistrez le message type (Prompt 3) dans vos favoris — l'envoi prend 20 secondes.

NOTEZ-VOUS SUR 20

1 point par case cochée. Refaites le test chaque mois, après le relevé des Performances : la note doit monter.

/5 FONDATIONS

- ☐ J'ai la main sur ma fiche (revendiquée, vérifiée)
- ☐ Ma catégorie = celle des leaders de mon métier
- ☐ Nom / adresse / téléphone identiques partout, au caractère près
- ☐ Horaires réels + jours fériés à jour
- ☐ Aucun doublon de fiche

/5 CONTENU

- ☐ 10+ photos, dont 1 de moins d'un mois
- ☐ Services (et prix) listés, description remplie
- ☐ Attributs et zone desservie renseignés
- ☐ Mes 5 Q&R posées et répondues par moi
- ☐ 1 post publié ce mois-ci

/5 AVIS

- ☐ Mon lien d'avis direct est enregistré, prêt à envoyer
- ☐ Des avis de moins d'un mois
- ☐ 100 % des avis ont une réponse
- ☐ Note supérieure à 4,2
- ☐ Je demande un avis à chaque client content, le jour même

/5 ACTION & ROI

- ☐ Appel en 1 clic depuis la fiche — testé
- ☐ Lien de réservation ou de site qui fonctionne
- ☐ Une réponse possible 24/7 (répondeur, WhatsApp, chatbot)
- ☐ Stats relevées chaque 1^{er} du mois (appels, itinéraires, mots-clés)
- ☐ Ma fiche vérifiée ce mois-ci (rien modifié sans moi)

16-20

Votre fiche travaille pour vous. Gardez le rythme : 15 min / semaine — c'est votre avantage concurrentiel.

10-15

Des clients vous échappent — commencez par Fondations, puis Avis : c'est là que ça classe.

< 10

Votre fiche dort. Bonne nouvelle : tout se corrige en une après-midi — reprenez à l'étape 1.

1H AUJOURD'HUI, 15 MIN PAR SEMAINE

● AUJOURD'HUI · 1 H

Possédez + complétez :
revendication, catégorie des
leaders, services, description, 10
photos, lien d'avis enregistré.

● CHAQUE SEMAINE · 15 MIN

Animez : 1 demande d'avis, 1
réponse, 1 photo ou 1 post (Prompt
5). La régularité fait monter —
vivante > parfaite.

● CHAQUE 1^{er} DU MOIS · 5 MIN

Mesurez + vérifiez : appels,
itinéraires, mots-clés — et
personne n'a modifié la fiche. Puis
refaites le score /20.

UN REGARD EXTÉRIEUR ? JE FAIS L'AUDIT COMPLET POUR VOUS. GRATUITEMENT.

RAPPORT EN 2 JOURS

MAQUETTE LE JOUR SUIVANT

VOUS GARDEZ TOUT

Sans engagement — même si on ne travaille pas ensemble. Bouton WhatsApp et réservation directe dans mon calendrier, sur mon site.

RÉSERVEZ SUR SUPERWEBAGENCY.COM