

Stratégie GBP pour PME locales — Guide bilingue (FR/EN)

GBP Strategy for Local SMBs — Bilingual Guide (FR/EN)

Executive Summary / Résumé exécutif

FR

Ce guide pas à pas vous aide à créer, vérifier et optimiser une fiche **Google Business Profile (GBP)** pour **[BUSINESS_NAME]** à **[CITY]**. Objectif : plus d'appels, de demandes d'itinéraire, de messages et de clics vers **[WEBSITE_URL]**.

Vous obtiendrez : process de vérification, structure d'optimisation (NAP, services, produits, photos, posts, Q&R;), plan de contenus (2 posts/mois inclus), politique de réponses aux avis (assistée par IA, bilingue), connexion au site et aux campagnes locales, reporting mensuel et cibles de performance.

Offre (CAD) : Frais d'onboarding **150 \$** (renonçable), **299 \$** configuration, **249 \$/mois** (2 posts + réponses aux avis assistées par IA). **Portée** : optimisation continue, reporting, 100 % réalisable sans développeur.

EN

This step-by-step guide helps you create, verify, and optimize a **Google Business Profile (GBP)** for **[BUSINESS_NAME]** in **[CITY]**. Goal: increase calls, direction requests, messages, and clicks to **[WEBSITE_URL]**.

You'll get: verification workflow, optimization framework (NAP, services, products, photos, posts, Q&A;), content plan (2 posts/month included), AI-assisted bilingual review replies, website and local ads connections, monthly reporting and performance targets.

Offer (CAD): **\$150** onboarding (waivable), **\$299** setup, **\$249/month** management (2 posts + AI-assisted review replies). **Scope**: ongoing optimization & reporting, fully doable without a developer.

One-Time Setup Checklist / Liste de configuration unique

FR

- [] Créer/Revendiquer la fiche GBP de **[BUSINESS_NAME]** (google.com/business).
- [] Renseigner le **Nom exact (NAP)** : **[BUSINESS_NAME]**, **[ADDRESS]**, **[PHONE]**.
- [] Choisir **[PRIMARY_CATEGORY]** + catégories secondaires pertinentes.
- [] Définir **type** : **Magasin avec adresse** OU **Zone desservie** (cacher l'adresse si pas de vitrine).
- [] Ajouter **heures** **[HOURS]** + **horaires spéciaux/jours fériés**.
- [] Ajouter **URL du site** **[WEBSITE_URL]** avec **UTM** (voir modèle).
- [] Activer **Messagerie** (si pertinent) et **Liens réservation/contact**.
- [] Ajouter **Services/Produits** (**[SERVICE_LIST]**).
- [] Téléverser **Logo** + **Couverture** + 5–10 photos (intérieur/extérieur/équipe/travaux).
- [] Publier 1 **Post "Quoi de neuf"** de bienvenue.
- [] Créer 10 **Q&R;** (FAQ) pertinentes.
- [] Configurer **rôles** (Propriétaire/Gestionnaire) et accès.

- [] Lancer la **vérification** (courrier/téléphone/email/vidéo).
- [] Obtenir le **lien d'avis** et préparer le **QR code**.
- [] Connecter **GBP ↔ Site** (liens, carte intégrée si souhaité).
- [] Lier **GBP à Google Ads** (Extensions de lieu / Performance Max Local).

EN

- [] Create/Claim GBP for **[BUSINESS_NAME]** (google.com/business).
- [] Enter **exact NAP**: **[BUSINESS_NAME]**, **[ADDRESS]**, **[PHONE]**.
- [] Choose **[PRIMARY_CATEGORY]** + relevant secondary categories.
- [] Set **business type**: **Storefront** OR **Service Area** (hide address if no storefront).
- [] Add **hours** **[HOURS]** + **special/holiday hours**.
- [] Add **website URL** **[WEBSITE_URL]** with **UTM** (see template).
- [] Enable **Messaging** (if relevant) and **Booking/Contact links**.
- [] Add **Services/Products** (**[SERVICE_LIST]**).
- [] Upload **Logo**, **Cover**, and 5–10 photos (interior/exterior/team/work).
- [] Publish a welcome **“What’s New” Post**.
- [] Create 10 relevant **Q&A; (FAQ)**.
- [] Set **Roles** (Owner/Manager) and access.
- [] Start **Verification** (postcard/phone/email/video).
- [] Get the **review link** and prepare a **QR code**.
- [] Connect **GBP ↔ Website** (links, optional map embed).
- [] Link **GBP to Google Ads** (Location assets / Local Performance Max).

Recurring Actions / Actions récurrentes

FR

****Hebdo (chaque semaine)****

- [] Vérifier nouveaux avis & messages → répondre sous 48 h (politique IA ci-dessous).
- [] Vérifier cohérence NAP, horaires & info (changements).
- [] Ajouter 1–2 nouvelles photos si possible (travaux/équipe).

****Mensuel (2 posts inclus)****

- [] Publier **2 posts** (Quoi de neuf / Offre / Événement) avec image 1200x900.
- [] Mettre à jour services/produits si besoin.
- [] Examiner **Insights** (appels, clics, itinéraires, vues posts) et noter les tendances.
- [] Export mini-rapport (modèle ci-dessous) et plan d'action.

****Trimestriel****

- [] Audit rapide de catégories, attributs, photos de couverture.

- [] Test du parcours “Rechercher → Appeler/Itinéraire → Conversion”.
- [] Vérifier campagnes Google Ads locales (budget, mots-clés locaux, zones).

EN

Weekly

- [] Check new reviews & messages → reply within 48 h (AI policy below).
- [] Verify NAP/hours/info (any changes).
- [] Add 1–2 fresh photos if possible (work/team).

Monthly (2 posts included)

- [] Publish **2 posts** (What's New / Offer / Event) with 1200x900 image.
- [] Update services/products if needed.
- [] Review **Insights** (calls, clicks, directions, post views); note trends.
- [] Send mini-report (template below) + action plan.

Quarterly

- [] Quick audit of categories, attributes, cover photo.
- [] Test “Search → Call/Directions → Conversion” journey.
- [] Review Local/Performance Max settings (budget, geo, assets).

30/60/90-Day Rollout Plan / Plan de déploiement 30/60/90 jours

FR

- **Jours 0–30 (Lancement)**

- Configuration complète, vérification GBP, 2 posts, 10 Q&R;, photos de base, lien d'avis & QR.
- Cibles: fiche vérifiée, ≥10 photos, ≥3 avis récents, temps de réponse <48 h.

- **Jours 31–60 (Croissance)**

- 2 posts, ajout photos travaux, premiers tests Google Ads locaux si pertinent.
- Cibles: +15 % appels/itinéraires vs. baseline; 4.6★+ moyenne.

- **Jours 61–90 (Optimisation)**

- Ajuster catégories/attributs, optimiser messages/CTA, affiner zones de diffusion.
- Cibles: +30 % actions (appels/clics/itinéraires), 10–20 avis totaux, 4.7★+.

EN

- **Days 0–30 (Launch)**

- Full setup, GBP verification, 2 posts, 10 Q&A;, core photos, review link & QR.
- Targets: verified listing, ≥10 photos, ≥3 fresh reviews, <48 h response time.

- **Days 31–60 (Grow)**

- 2 posts, project photos, test Local/PMAX if relevant.
- Targets: +15% calls/directions vs. baseline; 4.6★+ average.

- **Days 61–90 (Optimize)**
 - Tune categories/attributes, strengthen CTAs/messaging, refine geo targeting.
 - Targets: +30% actions (calls/clicks/directions), 10–20 total reviews, 4.7★+.
-

Success Metrics & Targets / Indicateurs & Cibles

FR

Indicateur Baseline (mois 0) Cible 30 j Cible 60 j Cible 90 j
--- ---: ---: ---: ---:
Appels [#] +10% +15% +30%
Messages [#] +10% +15% +25%
Itinéraires [#] +10% +15% +30%
Clics site web [#] +10% +15% +25%
Vues de posts [#] +20% +30% +50%
Volume d'avis [#] +2 +5 +10
Note moyenne [x.x★] ≥4.6★ ≥4.6★ ≥4.7★
Délai de réponse avis [heures] ≤48h ≤36h ≤24h

EN

Metric Baseline (Month 0) 30■Day Target 60■Day Target 90■Day Target
--- ---: ---: ---: ---:
Calls [#] +10% +15% +30%
Messages [#] +10% +15% +25%
Directions [#] +10% +15% +30%
Website Clicks [#] +10% +15% +25%
Post Views [#] +20% +30% +50%
Review Volume [#] +2 +5 +10
Avg. Rating [x.x★] ≥4.6★ ≥4.6★ ≥4.7★
Review Reply Time [hours] ≤48h ≤36h ≤24h

Risk & Compliance Notes / Risques & Conformité

FR

- Respecter le **nom réel** (pas de mots■clés ajoutés).
- **Adresse** : pas de bureaux virtuels/boîtes postales. Cacher l'adresse pour les entreprises **sans vitrine** (zones desservies).
- Catégories exactes; pas de catégories trompeuses.
- Horaires réels + **jours fériés**.
- Photos : pas de contenus sensibles/violents; droits d'auteur respectés.

- **Avis** : ne pas inciter contre rémunération; pas de faux avis; ne jamais publier d'infos personnelles dans les réponses.
- **Réponses** : ton respectueux, neutre, conforme à la vie privée; déplacer les sujets sensibles hors ligne.
- En cas de **suspension** : préparer preuves (photos enseigne, facture d'utilité, licence), demander réexamen.
- Ne partagez jamais de **mots de passe** ni information sensible.

EN

- Use the **real business name** (no keyword stuffing).
 - **Address**: no virtual offices/PO boxes. Hide address for **service■area** businesses.
 - Exact categories; no misleading categories.
 - Real hours + **holiday hours**.
 - Photos: no sensitive/violent content; respect copyright.
 - **Reviews**: no incentives/fake reviews; never post personal data in replies.
 - **Replies**: respectful, neutral, privacy■safe; move sensitive matters offline.
 - If **suspended**: gather proof (signage photos, utility bill, license) and request reinstatement.
 - Never share **passwords** or sensitive data.
-

A) Account & Verification / Compte & Vérification

FR — Étapes pour créer/revendiquer & configurer

1. Allez sur **google.com/business** → “Gérer maintenant”.
2. Recherchez **[BUSINESS_NAME]**. S'il existe, **Revendiquer**. Sinon, **Ajouter votre entreprise**.
3. Entrez **Nom**, **[PRIMARY_CATEGORY]**, type (**Magasin** ou **Zone desservie**).
4. **Adresse** (magasin) ou **Zones** (rayon, villes).
5. Ajoutez **[PHONE]**, **[WEBSITE_URL]** (avec UTM : `?utm_source=google&utm_medium=organic&utm_campaign=gbp&utm_content=listing_main_link`).
6. Renseignez **[HOURS]** + **Jours fériés** (ex. Noël, Fête nationale).
7. Ajoutez **Logo**, **Photo de couverture** et **Services/Produits**.
8. Lancez la **Vérification**.

Vérification : options & solutions si échec

- **Carte postale** (code) : recevoir le code (5–14 j), le saisir dans GBP.
- **Téléphone/Email** : si proposé, code instantané.
- **Vidéo (en direct ou envoi)** : montrer enseigne, intérieur, matériel, localisation.
- **Si échec/suspension** :
 - Vérifier NAP/catégories/adresse.
 - Préparer preuves (photos enseigne, facture d'utilité, licence).

- Utiliser le formulaire d'assistance GBP pour réexamen.

- Éviter de recréer une nouvelle fiche (risque de doublon).

****Rôles & accès****

- **Propriétaire principal** : 1 personne (compte de l'entreprise).

- **Propriétaire/Gestionnaire** : inviter par email → “Utilisateurs” → définir le rôle.

- Retirer l'accès des anciens collaborateurs si nécessaire.

**EN — Steps to create/claim & set up**

1. Go to **google.com/business** → “Manage now.”

2. Search **[BUSINESS_NAME]**. If found, **Claim**. If not, **Add your business**.

3. Enter **Name**, **[PRIMARY_CATEGORY]**, type (**Storefront** or **Service Area**).

4. **Address** (storefront) or **Service areas** (radius, cities).

5. Add **[PHONE]**, **[WEBSITE_URL]** (with UTM:

`?utm_source=google&utm_medium=organic&utm_campaign=gbp&utm_content=listing_main_link`).

6. Set **[HOURS]** + **Holiday hours** (e.g., Christmas, public holidays).

7. Add **Logo**, **Cover**, and **Services/Products**.

8. Start **Verification**.

****Verification: options & what if it fails****

- **Postcard** (code): receive code (5–14 days), enter in GBP.

- **Phone/Email**: if available, instant code.

- **Video (live or recorded)**: show signage, interior, equipment, and location.

- **If fails/suspended**:

- Recheck NAP/categories/address.

- Prepare evidence (signage photos, utility bill, license).

- Use GBP support/reinstatement form.

- Avoid creating a duplicate listing.

****Roles & access****

- **Primary Owner**: 1 person (business account).

- **Owner/Manager**: invite via email → “Users” → assign role.

- Remove old users if needed.

**B) Core Optimization / Optimisation de base**

**FR**

****NAP & Cohérence****

- Utiliser **exactement** le même **Nom, Adresse, Téléphone** sur GBP, site, annuaires.

- URL du site avec **UTM** (modèle ci-dessus).

- Ajouter **Liens de contact/réservation** (ex. page contact **[WEBSITE_URL]**/**[CTA_URL]**).

- Activer **Messagerie** si vous pouvez répondre sous 24–48 h.

Services & Produits

- Lister **[SERVICE_LIST]** avec **noms simples** (ex. “Remplacement de chauffe■eau”), **descriptions courtes** (1–2 phrases), prix optionnels.

- Prioriser 5–10 services phares; ajouter les autres ensuite.

Attributs (exemples)

- Accessibilité (fauteuil roulant), Langues (FR/EN), Paiements (débit/crédit), Stationnement, Wi■Fi, Rendez■vous requis.

Photos/Medias — Plan mensuel

- **Obligatoires** : Logo, Couverture.

- **Recommandées** : Équipe, Intérieur/Extérieur, Avant/Après, Produits, Résultats.

- **Qualité** : 1200x900 px (min. 720p), nettes, bien éclairées, sans filtres agressifs.

- **Cadence** : 3–5 nouvelles photos/mois; renommer fichiers de façon descriptive (ex. `[CITY]-[SERVICE]-avant.jpg`).

EN

NAP & Consistency

- Use the **exact same** **Name, Address, Phone** across GBP, website, directories.

- Website URL with **UTM** (see template above).

- Add **Contact/Booking links** (e.g., contact page **[WEBSITE_URL]**/**[CTA_URL]**).

- Enable **Messaging** if you can reply within 24–48h.

Services & Products

- List **[SERVICE_LIST]** with **simple names** (e.g., “Water heater replacement”), **short descriptions** (1–2 sentences), optional pricing.

- Prioritize 5–10 flagship services; add others later.

Attributes (examples)

- Accessibility, Languages (FR/EN), Payments, Parking, Wi■Fi, Appointment required.

Photos/Media — Monthly plan

- **Required**: Logo, Cover.

- **Recommended**: Team, Interior/Exterior, Before/After, Products, Outcomes.

- **Quality**: 1200x900 px (min. 720p), sharp, well■lit, avoid heavy filters.

- **Cadence**: 3–5 new photos/month; use descriptive filenames (e.g., `[CITY]-[SERVICE]-before.jpg`).

C) Posts & Content / Publications & Contenu

FR

Types de posts

- **Quoi de neuf** : nouveautés, conseils, réalisations.

- **Offre** : promotion **[PROMO]** avec **[DATE_RANGE]**, bouton **[CTA_URL]**.

- **Événement** : portes ouvertes, atelier, dates/horaires clairs.

6 modèles prêts à l'emploi (3 FR + 3 EN ci-dessous)

Modèles FR (remplacer les crochets)

1. **Quoi de neuf**

- Texte: “**[BUSINESS_NAME]** aide **[CITY]** avec **[SERVICE]**. Découvrez comment nous pouvons vous aider dès aujourd’hui.”

- CTA: “En savoir plus” → **[CTA_URL]**

- Image: travail récent (1200x900).

2. **Offre**

- Texte: “Promo **[PROMO]** sur **[SERVICE]** — valable **[DATE_RANGE]**. Réservez maintenant.”

- CTA: “Obtenir l’offre” → **[CTA_URL]**

- Conditions: indiquer restrictions si besoin.

3. **Événement**

- Texte: “Rejoignez-nous à **[CITY]** pour **[SERVICE]** en démonstration. Places limitées.”

- Dates/Heures: **[DATE_RANGE]**

- CTA: “S’inscrire” → **[CTA_URL]**

Modèles EN

1. **What's New**

- Copy: “**[BUSINESS_NAME]** supports **[CITY]** with **[SERVICE]**. See how we can help today.”

- CTA: “Learn more” → **[CTA_URL]**

- Image: recent work (1200x900).

2. **Offer**

- Copy: “**[PROMO]** on **[SERVICE]** — valid **[DATE_RANGE]**. Book now.”

- CTA: “Get offer” → **[CTA_URL]**

- Note terms if any.

3. **Event**

- Copy: “Join us in **[CITY]** for a live **[SERVICE]** demo. Limited spots.”

- Dates/Times: **[DATE_RANGE]**

- CTA: “Register” → **[CTA_URL]**

10 Q&R; (FAQ) bilingues — questions courantes

1. **FR Q** : Offrez-vous des devis gratuits ?

FR R : Oui, devis gratuit via **[CTA_URL]** ou **[PHONE]**.

EN Q : Do you offer free estimates?

EN A : Yes—free estimate via **[CTA_URL]** or **[PHONE]**.

2. **FR Q** : Quelle est votre zone de service à **[CITY]** ?

FR R : Nous desservons **[CITY]** et environs (**[SERVICE_AREAS]**).

EN Q : What areas in **[CITY]** do you cover?

EN A : We serve **[CITY]** and nearby (**[SERVICE_AREAS]**).

3. **FR Q** : Quels moyens de paiement acceptez-vous ?

FR R : Débit, crédit, virement; contactez-nous pour options.

EN Q : Which payment methods do you accept?

EN A : Debit, credit, bank transfer; contact us for options.

4. **FR Q** : Offrez-vous des urgences/samedis ?

FR R : Oui selon disponibilité.appelez **[PHONE]**.

EN Q : Do you handle emergencies/weekends?

EN A : Yes when available. Call **[PHONE]**.

5. **FR Q** : Combien de temps pour un rendez-vous ?

FR R : Généralement sous **[délai]**. Réservez via **[CTA_URL]**.

EN Q : How soon can I get an appointment?

EN A : Usually within **[lead time]**. Book via **[CTA_URL]**.

6. **FR Q** : Êtes-vous assurés et licenciés ?

FR R : Oui, documents disponibles sur demande.

EN Q : Are you licensed and insured?

EN A : Yes—documents available upon request.

7. **FR Q** : Garantissez-vous votre travail ?

FR R : Oui, garantie **[durée/conditions]** selon service.

EN Q : Do you provide a warranty?

EN A : Yes—**[duration/terms]** by service.

8. **FR Q** : Puis-je obtenir des références/avant-après ?

FR R : Consultez nos photos et études de cas sur **[GBP_LINK]**/**[WEBSITE_URL]**.

EN Q : Can I see references/before-after?

EN A : See photos and case snippets on **[GBP_LINK]**/**[WEBSITE_URL]**.

9. **FR Q** : Proposez-vous des estimations virtuelles ?

FR R : Oui via photos/appel vidéo. Réserver **[CTA_URL]**.

EN Q : Do you offer virtual quotes?

EN A : Yes via photos/video call. Book at **[CTA_URL]**.

10. **FR Q** : Quels sont vos horaires pendant les fêtes ?

FR R : Consultez nos **horaires spéciaux** sur la fiche; mise à jour avant chaque congé.

EN Q : What are your holiday hours?

****EN A**:** Check our **special hours** on the profile; we update before each holiday.

****Calendrier de contenu (2 posts/mois inclus)****

- ****Jours/Heures conseillés** :** Mar■Jeu, 10h–14h local. Tester 1 créneau matin, 1 après■midi.
- ****Images** :** 1200x900, sujet clair, logo discret.
- ****CTA** :** En savoir plus, Réserver, Appeler, Obtenir l'offre, Itinéraire.

**EN**

****Post types****

- ****What's New**:** updates, tips, recent work.
- ****Offer**:** **[PROMO]** with **[DATE_RANGE]**, button **[CTA_URL]**.
- ****Event**:** open house, workshop, clear dates/times.

****Content calendar (2 posts/month included)****

- ****Best days/times**:** Tue–Thu, 10am–2pm local. Test one morning, one afternoon slot.
- ****Images**:** 1200x900, clear subject, subtle logo.
- ****CTAs**:** Learn more, Book, Call, Get offer, Directions.

(Post templates and Q&A; provided above in both FR and EN.)

**D) Reviews & Reputation / Avis & Réputation**

**FR**

****Acquisition d'avis — workflow simple****

1. Obtenir le **lien d'avis** (Tableau GBP → “Demander des avis”).
2. Envoyer **email/SMS** après la prestation (24–48 h).
3. Ajouter **QR code** sur carte, facture, comptoir, véhicule.
4. Rappeler gentiment après 7 jours si pas d'avis.

****Scripts courts (FR)****

- SMS : “Merci d'avoir choisi **[BUSINESS_NAME]** ! Un avis de 1 minute nous aide : **[REVIEW_LINK]**. Merci !”
- Email : “Bonjour, merci pour votre confiance. Votre retour compte : **[REVIEW_LINK]** (1 min). — **[BUSINESS_NAME]**”

****Politique de réponses assistées par IA****

- ****Ton** :** professionnel, chaleureux, concis, jamais défensif.
- ****Inclure** :** remerciement, point spécifique, prochaine étape (contact **[PHONE]**/**[CTA_URL]**).
- ****Éviter** :** données personnelles, promesses légales-financières, débats.
- ****Escalade** :** sécurité, discrimination, légalité → transférer en privé (responsable **[contact]**).

****8 modèles de réponse (FR x4)****

1. ****Positif** :** “Merci **[Prénom]** pour votre avis 5★ sur **[SERVICE]** à **[CITY]**. Heureux d'avoir aidé ! À bientôt — **[BUSINESS_NAME]**.”

2. **Positif détaillé** : "Merci **[Prénom]** ! Nous sommes ravis que **[point spécifique]** vous ait plu. Pour toute autre demande : **[PHONE]**."

3. **Mitigé** : "Merci **[Prénom]** pour votre retour. Nous notons **[point]** et allons améliorer. Pouvez-vous nous écrire à **[EMAIL]** pour corriger cela ?"

4. **Négatif/politique** : "Nous sommes désolés pour cette expérience. Merci de nous contacter à **[PHONE]**/**[EMAIL]** afin d'examiner la situation. Nous voulons résoudre cela rapidement."

EN

Review acquisition — simple workflow

1. Get the **review link** (GBP dashboard → "Ask for reviews").

2. Send **email/SMS** 24–48h after service.

3. Add a **QR code** on card, invoice, counter, vehicle.

4. Gentle reminder after 7 days if no review.

Short scripts (EN)

- SMS: "Thanks for choosing **[BUSINESS_NAME]**! A 1-minute review helps: **[REVIEW_LINK]**. Thank you!"

- Email: "Hi there—thanks again for your business. Your feedback matters: **[REVIEW_LINK]** (1 min). — **[BUSINESS_NAME]**"

AI-assisted reply policy

- **Tone**: professional, warm, concise, never defensive.

- **Include**: thanks, specific detail, next step (**[PHONE]**/**[CTA_URL]**).

- **Avoid**: personal data, legal/financial promises, arguments.

- **Escalate**: safety/discrimination/legal → move offline (contact **[contact]**).

8 reply templates (EN x4)

1. **Positive**: "Thanks, **[First name]**, for the 5★ review on **[SERVICE]** in **[CITY]**. Glad we could help! — **[BUSINESS_NAME]**."

2. **Positive detailed**: "Thank you, **[First name]**! We're happy **[specific detail]** stood out. For anything else: **[PHONE]**."

3. **Mixed**: "Thanks for the feedback, **[First name]**. We noted **[point]** and will improve. Could you email us at **[EMAIL]** so we can make it right?"

4. **Negative/policy**: "We're sorry about this experience. Please contact us at **[PHONE]**/**[EMAIL]** so we can review and resolve quickly."

(Use/translate these patterns as needed for bilingual replies.)

E) Website & Campaign Connections / Connexions Site & Campagnes

FR

Connecter GBP au site (sans développeur)

- Dans GBP, définir **[WEBSITE_URL]** avec **UTM**.

- Sur le site :

- Mettre le **lien de la fiche** **[GBP_LINK]** sur la page Contact/Accueil (“Voir notre profil Google”).
- Ajouter un **bouton Appeler** (**tel:[PHONE]**).
- **Intégrer une carte** (optionnel) : Google Maps → Partager → **Intégrer une carte** → coller le code dans votre éditeur (Wix/Squarespace/WordPress bloc “HTML”).

****Lier Google Ads (Local / Performance Max)****

1. Dans Google Ads : **Actifs de lieu** → **Associer** votre GBP.
2. Créer une **Performance Max** locale : objectifs (Appels/Itinéraires), zones **[CITY]/[SERVICE_AREAS]**, budget quotidien.
3. Actifs : photos, vidéos (optionnel), textes (titres/descriptions), numéros d'appel.
4. Activer **extensions d'appel**, planifier horaires d'annonces = heures d'ouverture.
5. Surveiller conversions (appels depuis annonces, itinéraires).

****Suivi des appels & messages / Insights****

- GBP → **Performance** : Appels, Messages, Itinéraires, Clics site, Vues de post.
- Comparer MoM et vs. baseline; noter pics après posts/offres.

**EN**

****Connect GBP to website (no developer needed)****

- In GBP, set **[WEBSITE_URL]** with **UTM**.
- On the website:
 - Add **profile link** **[GBP_LINK]** on Contact/Home (“See our Google profile”).
 - Add a **Call button** (**tel:[PHONE]**).
- **Embed a map** (optional): Google Maps → Share → **Embed a map** → paste into your builder (Wix/Squarespace/WordPress HTML block).

****Link Google Ads (Local / Performance Max)****

1. In Google Ads: **Location assets** → **Link** your GBP.
2. Create a **Local Performance Max**: goals (Calls/Directions), **[CITY]/[SERVICE_AREAS]**, daily budget.
3. Assets: photos, optional video, headlines/descriptions, call number.
4. Enable **call extensions**, schedule ads during open hours.
5. Monitor conversions (ad calls, directions).

****Tracking calls & messages / Insights****

- GBP → **Performance**: Calls, Messages, Directions, Website clicks, Post views.
- Compare month over month and vs. baseline; note post/offer spikes.

F) Reporting & Communication / Rapports & Communication

**FR — Mini-rapport mensuel (modèle)**

- **Résumé** : principales actions/mois, résultats marquants.

- **Indicateurs** : appels, messages, itinéraires, clics site, vues de posts, avis (volume/note), délai de réponse.

- **Ce qui a bien fonctionné** : (ex. post Offre → +40 % vues).

- **Points à améliorer** : (ex. heures fériées non à jour).

- **Prochaines actions** : 3–5 tâches priorisées (propriétaire & échéance).

- **Notes** : questions, besoins, propositions de test (ex. PMAX local).

Interprétation & décisions

- Si **appels/directions** montent après un post → reproduire angle/visuel.

- Si **avis** faibles → intensifier demandes + QR.

- Si **clics** montent mais **appels** pas → clarifier CTA “Appeler/Devis”.

Portée & Tarifs (CAD)

- **Frais d'onboarding** : **150 \$** (renonçable)

- **Mise en place** : **299 \$**

- **Gestion mensuelle** : **249 \$** (inclut **2 posts/mois** + **réponses aux avis assistées par IA** bilingues)

- **Livrables** : optimisation continue, reporting mensuel, Q&R;, photos conseillées.

EN — Monthly mini-report (template)

- **Summary**: key actions/month, highlights.

- **Metrics**: calls, messages, directions, website clicks, post views, reviews (volume/rating), reply time.

- **What worked**: e.g., Offer post → +40% views.

- **Needs work**: e.g., holiday hours not updated.

- **Next actions**: 3–5 prioritized tasks (owner & due date).

- **Notes**: questions, test ideas (e.g., Local PMAX).

Interpretation & next steps

- If **calls/directions** spike after a post → repeat angle/creative.

- If **reviews** lag → step up requests + QR.

- If **clicks** up but **calls** flat → sharpen “Call/Quote” CTA.

Scope & Pricing (CAD)

- **Onboarding Fee**: **\$150** (waivable)

- **Setup**: **\$299**

- **Monthly Management**: **\$249** (includes **2 posts/month** + **AI-assisted bilingual review replies**)

- **Deliverables**: ongoing optimization, monthly reporting, Q&A;, photo guidance.

Annexes / Appendices

FR — Modèles & Raccourcis

- **Modèle UTM** (à ajouter à **[WEBSITE_URL]**)


```
?utm_source=google&utm_medium=organic&utm_campaign=gbp&utm_content=[context]
```

 Exemples : `listing_main_link`, `post_offer_button`, `post_event_button`.
- **Placeholders à remplacer** :


```
[BUSINESS_NAME], [CITY], [PRIMARY_CATEGORY], [SERVICE_LIST], [HOURS], [PHONE],  
[WEBSITE_URL], [GBP_LINK], [CTA_URL], [PROMO], [DATE_RANGE], [SERVICE_AREAS],  
[EMAIL].
```

EN — Templates & Shortcuts**

 - **UTM template** (append to **[WEBSITE_URL]**)


```
?utm_source=google&utm_medium=organic&utm_campaign=gbp&utm_content=[context]
```

 Examples: `listing_main_link`, `post_offer_button`, `post_event_button`.
 - **Placeholders to replace**:


```
[BUSINESS_NAME], [CITY], [PRIMARY_CATEGORY], [SERVICE_LIST], [HOURS], [PHONE],  
[WEBSITE_URL], [GBP_LINK], [CTA_URL], [PROMO], [DATE_RANGE], [SERVICE_AREAS],  
[EMAIL].
```

Quick Start — 1 page / Démarrage rapide — 1 page

FR (30–60 minutes)**

 1. **Créer/Revendiquer** la fiche sur **google.com/business**.
 2. Renseigner **Nom/Adresse/Téléphone**, **[PRIMARY_CATEGORY]**, type **Magasin** ou **Zone desservie**.
 3. Ajouter **[HOURS]**, **Jours fériés**, **[WEBSITE_URL]** + **UTM**.
 4. Activer **Messagerie** et ajouter **[CTA_URL]** (contact/réservation).
 5. Ajouter **Logo**, **Couverture**, 5 photos clés.
 6. Lister **5–10 services** avec descriptions courtes.
 7. Publier **1 post** “Quoi de neuf” (modèle ci-dessus).
 8. Créer **10 Q&R** (FAQ) à partir de la liste fournie.
 9. Obtenir le **lien d'avis** + imprimer/placer **QR code**.
 10. Lancer **Vérification** (carte/téléphone/email/vidéo).
 11. Ajouter **[GBP_LINK]** et **Bouton Appeler** sur votre site.
 12. Planifier vos **2 posts/mois** (Mar-Jeu, 10h–14h).
 13. Noter la **baseline** des métriques ce mois-ci.

EN (30–60 minutes)**

 1. **Create/Claim** your listing at **google.com/business**.
 2. Enter **Name/Address/Phone**, **[PRIMARY_CATEGORY]**, choose **Storefront** or **Service Area**.
 3. Add **[HOURS]**, **Holiday hours**, **[WEBSITE_URL]** + **UTM**.

4. Enable **Messaging** and add **[CTA_URL]** (contact/booking).
5. Upload **Logo**, **Cover**, and 5 key photos.
6. List **5–10 services** with short descriptions.
7. Publish **1 “What’s New”** post (template above).
8. Create **10 Q&A;** using the provided list.
9. Get your **review link** + place a **QR code**.
10. Start **Verification** (postcard/phone/email/video).
11. Add **[GBP_LINK]** and a **Call button** on your site.
12. Schedule your **2 posts/month** (Tue–Thu, 10am–2pm).
13. Record your **baseline** metrics this month.

Fin du guide / End of guide