PROGRAMME DE FORMATION

Marketing local : Google Business Profile, avis clients et visibilité de proximité

Commerce, Marketing & Vente

RÉFÉRENCE	VERSION	ÉDITION	DOMAINE
WF-0492	V2026-008	11 novembre 2026	Commerce, Marketing & Vente

DURÉE	MODALITÉ	PROGRAMME	SANCTION
40 h	Distanciel asynchrone (e-learning)	8 modules 48 leçons	Attestation et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

Expliquer comment un client local trouve un établissement en ligne et les trois critères du classement local de Google (pertinence, distance, notoriété).

Diagnostiquer la visibilité locale de son établissement et définir sa zone, ses clients et ses mots-clés locaux.

Créer ou revendiquer sa fiche d'établissement Google, la faire valider, gérer les accès et la renseigner selon les consignes de Google.

Optimiser sa fiche pour convaincre : description, produits et services, photos, liens et réservations, et la protéger des modifications indésirables.

Assurer la cohérence du nom, de l'adresse et du téléphone sur les cartes, les annuaires, son site et ses réseaux.

Animer sa présence locale : publications, offres et événements, calendrier local, présentation loyale des prix et des réductions.

Obtenir des avis clients dans le respect de la loi, des règles de Google et des données personnelles.

Répondre aux avis positifs et négatifs avec méthode, traiter les avis abusifs et en tirer des améliorations.

Lire les statistiques de sa fiche, tenir un tableau de bord et organiser un plan d'action et une routine durable.

L'essentiel de la formation

Public visé

Artisans, commerçants, professions libérales et responsables de points de vente qui veulent être trouvés par les clients de leur zone, gérer leur fiche d'établissement Google et leurs avis clients.

Prérequis

- Aucun prérequis en marketing.
- Savoir naviguer sur internet et utiliser un smartphone pour prendre et envoyer des photos.
- Disposer d'un ordinateur avec une connexion internet ; avoir accès à la fiche Google de son établissement est un atout, pas une condition.

Modalités et déroulement

Formation à distance, en ligne, à rythme libre, sur la plateforme de l'organisme : huit modules de cinq leçons, chacun conclu par un atelier de synthèse et un test de fin de module. Les cas pratiques suivent des établissements fictifs de la ville fictive de Belval : Atelier Solvène, institut de beauté ; Maison Ardelle, torréfacteur et épicerie fine ; Lemoine Électricité, électricien à domicile sans local ouvert au public (organisations et données fictives). Un test de positionnement, non noté, ouvre le parcours et se refait à la fin. Chaque leçon associe une vidéo animée de 8 à 12 minutes présentée par une formatrice, avec sous-titres et transcription, ponctuée de trois questions corrigées dans la vidéo, puis quatre exercices : classement ou vrai-faux, mise en situation, cas concret et travail pratique sur son propre établissement avec grille d'autoévaluation ; une fiche mémo imprimable avec corrigés accompagne chaque leçon. Environ 60 % du temps est consacré à la pratique. Les règles de Google et les textes de loi cités sont ceux en vigueur à la date de rédaction, vérifiés sur les sources officielles. Accompagnement par un formateur par messagerie (réponse sous 48 h ouvrées), correction individuelle des travaux pratiques sur demande.

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Apports en vidéo : explications et démonstrations
- Exercices d'application et mises en pratique corrigées
- Production de livrables professionnels
- Atelier de synthèse en fin de module
- Quiz et QCM d'auto-évaluation
- Accompagnement et retours du formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne, accès individuel à distance
- Vidéos pédagogiques animées, sous-titrées et transcrites
- Fiches mémo imprimables avec corrigés
- Exercices interactifs, cas concrets et mises en situation corrigés en ligne
- Travaux pratiques sur son propre établissement avec grille d'autoévaluation
- Messagerie avec le formateur (réponse sous 48 h ouvrées)

Modalités d'évaluation

Positionnement initial et final (non notés) pour mesurer la progression ; dans chaque leçon, trois questions corrigées dans la vidéo, exercices corrigés automatiquement (classement, vrai-faux, mise en situation, cas concret) et travail pratique avec grille d'autoévaluation ; atelier de synthèse (cas complet) à la fin de chaque module ; test de fin de module de 15 questions à la fin de chacun des huit modules, corrections affichées après validation. Seuil de réussite interne : 70 %. Une attestation de fin de formation est remise ; aucune certification n'est délivrée ni préparée.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos sous-titrées et transcrites, fiches pratiques et corrigés en version texte lisible par les lecteurs d'écran, tableaux fournis aussi en format tableur accessible, navigation au clavier, rythme libre et durée allongeable pour les exercices chronométrés. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils, modalités d'évaluation).

Tarif de la formation

Prix : **600 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

8 modules, 48 leçons — durée totale 40 h.

01 Comprendre la recherche locale et faire son diagnostic

1. Comment les clients trouvent un commerce de proximité
2. Pertinence, distance, notoriété : comment Google classe les résultats locaux
3. Diagnostiquer sa visibilité locale
4. Définir sa zone, ses clients et ses mots-clés locaux
5. Atelier de synthèse — Comprendre la recherche locale et faire son diagnostic
6. Test de fin de module — Comprendre la recherche locale et faire son diagnostic

02 Créer, revendiquer et sécuriser sa fiche d'établissement

1. Créer ou revendiquer sa fiche, sans doublon
2. Valider sa fiche et gérer les accès
3. Nom, catégories, adresse ou zone desservie : les règles
4. Horaires, horaires exceptionnels, attributs et coordonnées
5. Atelier de synthèse — Créer, revendiquer et sécuriser sa fiche d'établissement
6. Test de fin de module — Créer, revendiquer et sécuriser sa fiche d'établissement

03 Optimiser sa fiche pour convaincre

1. Description, produits et services
2. Photos et vidéos qui donnent envie
3. Messages, réservations, liens et questions des clients
4. Protéger sa fiche : modifications suggérées, suspension, signalements
5. Atelier de synthèse — Optimiser sa fiche pour convaincre
6. Test de fin de module — Optimiser sa fiche pour convaincre

04 Être cohérent partout : annuaires, site et réseaux

1. Nom, adresse, téléphone : la cohérence partout
2. Cartes et annuaires : les plateformes à tenir à jour
3. Relier son site et sa fiche : la page locale
4. Réseaux sociaux et plateformes de son secteur
5. Atelier de synthèse — Être cohérent partout : annuaires, site et réseaux
6. Test de fin de module — Être cohérent partout : annuaires, site et réseaux

05 Animer sa présence locale

1. Publier des actualités, des offres et des événements
2. Bâtir son calendrier de publication local
3. Photos régulières, saisons et vie du quartier
4. Présenter ses offres et ses prix sans tromper
5. Atelier de synthèse — Animer sa présence locale
6. Test de fin de module — Animer sa présence locale

06 Obtenir des avis clients dans les règles

1. Pourquoi les avis comptent, et ce que dit la loi
2. Demander des avis : le bon moment, le bon canal
3. Faux avis, avis achetés, avis filtrés : ce qui est interdit
4. Solliciter par courriel ou par SMS en respectant les données personnelles
5. Atelier de synthèse — Obtenir des avis clients dans les règles
6. Test de fin de module — Obtenir des avis clients dans les règles

07 Répondre aux avis et gérer sa réputation

1. Répondre aux avis positifs
2. Répondre aux avis négatifs : la méthode
3. Avis abusifs, faux avis, propos injurieux : que faire ?
4. Transformer les avis en améliorations
5. Atelier de synthèse — Répondre aux avis et gérer sa réputation
6. Test de fin de module — Répondre aux avis et gérer sa réputation

08 Mesurer, piloter et organiser sa routine

1. Lire les statistiques de sa fiche
2. Choisir ses indicateurs et tenir un tableau de bord
3. Observer ses concurrents et son classement local
4. Plan d'action sur trois mois et routine hebdomadaire
5. Atelier de synthèse — Mesurer, piloter et organiser sa routine
6. Test de fin de module — Mesurer, piloter et organiser sa routine