



La carte de visite sur Internet

Avant de se rendre dans un magasin, de passer une commande de fleurs ou d'envoyer sa candidature: On cherche sur Google. Que faut-il pour convaincre en ligne?

TEXTE **Erika Jüsi** ILLUSTRATION **Jasmin Hofmann**

Nous avons parcouru pour vous les guides de sites web, les recommandations en ligne et les prévisions de tendances et avons sélectionné les points les plus importants pour une présence cohérente sur le web. Car aujourd'hui, qui ne prend pas son téléphone portable lorsqu'il cherche quelque chose? Les recommandations orales sont également volontiers vérifiées en ligne.

Reste à savoir si, à l'heure des médias sociaux et des groupes Whatsapp, le site

web classique est encore nécessaire. Les fleuristes qui s'en passent existent bel et bien. Blüetuttröim à Viège, par exemple, n'en a jamais eu (voir « Florist:in » 5/2024). Les propriétaires gèrent toutefois un compte Instagram qui convainc par ses photos d'ambiance. Il y a même quelques arguments qui parlent contre un site web (voir plus loin). Mais il est aujourd'hui incontestable que le fait d'être trouvé en ligne aide. Et comme Google est de loin le moteur de recherche le plus utilisé avec

plus de 90 pour cent des requêtes, il vaut la peine d'y créer au moins un profil.

Un profil au minimum

Un profil d'entreprise sur Google (anciennement Google My Business) augmente la visibilité et présente le commerce en un clic. L'adresse, les heures d'ouverture, le numéro de téléphone et les photos que les clients téléchargent ou que vous publiez apparaissent. Les étoiles Google Review indiquent le degré de satisfaction de la

clientèle. Conseil: répondez aux évaluations Google particulièrement détaillées, critiques et surtout négatives. Cela témoigne d'une communication professionnelle et ouverte. (Cela ne vaut toutefois que si la réplique est formulée de manière objective et bienveillante, et ce même si la critique ne l'était pas). De plus, un lien mène au site web de votre entreprise, ce qui nous amène au cœur de la présence en ligne.

Le bon site web

Le site web est parfait pour se présenter en toute tranquillité, qu'il s'agisse d'un site professionnel ou d'un site fait maison (il existe des programmes relativement simples à utiliser avec des modèles attrayants, voir liens). Elle peut être plus statique qu'un compte Instagram, où il devrait se passer quelque chose en permanence. Il faut toutefois tenir compte de quelques points pour que la présence n'ait pas d'effet contre-productif sur votre activité. Le site web doit être tenu à jour, c'est pourquoi il est avantageux de pouvoir effectuer soi-même de petites modifications. Les heures d'ouverture spéciales doivent être visibles d'un coup d'œil (et également être adaptées dans le profil de l'entreprise sur Google). Les informations sur les jours de floraison ou les expositions dans le magasin devraient être supprimées ou placées dans des archives une fois la date dépassée. Les mentions datant de plusieurs mois, voire de plusieurs années, sous « Actualités » laissent une impression poussiéreuse. S'il est difficile de maintenir l'actualité, il vaut mieux renoncer à cette rubrique. Les liens devraient être régulièrement vérifiés pour s'assurer qu'ils ne tombent pas dans le vide. Et ce qui ne devrait en aucun cas manquer, c'est vous.

Pourquoi votre visage est si important

Même si les fleurs jouent le rôle principal dans votre magasin, les gens veulent voir les personnes qui se cachent derrière. C'est ce que disent de nombreux guides web ainsi que le magazine économique Forbes. Parmi les éléments importants du site web d'une entreprise, ce dernier place en tête de liste la page « à propos de nous »: L'histoire derrière l'entreprise, comment et par qui elle a été fondée, qui la dirige aujourd'hui. Les photos des collaborateurs sont mentionnées en deuxième position: un site web qui montre de vraies personnes, avec leur nom

et leur fonction, transforme un site web commercial impersonnel en un lieu proche et digne de confiance, écrit Forbes. Cela ne



convient pas seulement à une clientèle potentielle curieuse, mais pourrait également inciter les professionnels à postuler. Les recommandations des clients, qui favoriseraient la confiance dans l'entreprise, sont également citées comme un point important. Une page « Contact » facilement accessible est également importante, car elle facilite une prise de contact spontanée - en personne, par téléphone, par e-mail ou via le formulaire de contact.

Depuis 2012, les mentions légales avec le nom et l'adresse de l'entreprise ainsi que l'adresse e-mail sont obligatoires. En outre, la loi révisée sur la protection des données est en vigueur depuis 2023. Une déclaration de protection des données établie selon les dernières prescriptions peut par exemple être téléchargée sur [privacybee.io](https://www.privacybee.io).

Haute qualité et authenticité

En tant que fleuristes, vous avez l'avantage de laisser les fleurs parler pour vous. Les photos doivent être choisies avec soin, ne doivent en aucun cas apparaître déformées ou pixélisées (voir liste de contrôle) et doivent refléter le style du magasin de fleurs. En règle générale, il ne faut rien promettre qui ne puisse être tenu. Cela vaut aussi bien pour la philosophie de l'entreprise, pour les citations des collaborateurs que pour les photos. A ce propos: dans une galerie, les images doivent pouvoir être agrandies par un simple clic, sinon elles apparaissent trop petites sur le téléphone portable. En principe, un site web devrait être responsive dans sa

Liste de contrôle pour le site web

- **Mentions légales (obligatoire)**
Nom de l'entreprise, adresse complète et adresse e-mail
- **Déclaration de protection des données (obligatoire)**
Voir sous Liens utiles
- **Équipe/À propos de nous/About**
Historique de l'entreprise et photos du propriétaire et de l'équipe
- **Conception de sites web réactifs**
Le contenu s'adapte à tous les terminaux
- **Liens**
Doivent fonctionner
- **Images**
Convaincant sur le fond et la forme
- **Actualités**
Événements récents uniquement
- **Contact**
Comment être atteint?

Liens utiles

- **Construire des sites web soi-même**
[wix.com](https://www.wix.com), [jimdo.com](https://www.jimdo.com), [wordpress.com](https://www.wordpress.com)
- **Déclaration de confidentialité personnalisée**
[privacybee.io](https://www.privacybee.io)

conception, de sorte qu'il soit présenté de manière conviviale sur tous les terminaux.

En conclusion, il faut une présence en ligne. Elle ne doit pas nécessairement prendre la forme d'un site web. Celui qui en gère un doit présenter des images de qualité, les tenir à jour, rester toujours authentique et montrer absolument les personnes qui se cachent derrière les fleurs. 🌸

TRADUCTION AUTOMATIQUE

Cette traduction de l'article « Die Visitenkarte im Internet » de *Florist:in* 6/2024 a été réalisée avec DeepL.