

La importància de Google Maps per a les petites empreses locals



Google My Business



AGÈNCIA DE
DESENVOLUPAMENT LOCAL
SANT JOSEP DE SA TALAIA

Índex

1. Què és Google My Business?

2. Afegir o reclamar una fitxa d'empresa

- 2.1 Reclamar una fitxa d'empresa ja existent
- 2.2 Afegir una nova fitxa d'empresa

3. Com verificar una empresa?

4. El panell de control

- 4.1 Inici
- 4.2 Publicacions
- 4.2 Informació
- 4.3 Estadístiques
- 4.4 Ressenyes
- 4.5 Missatges
- 4.6 Fotografies
- 4.7 Usuaris



Google My Business

1. Què és Google My Business?

Google My Business és una plataforma gratuïta i fàcil d'usar amb la que empreses i organitzacions poden gestionar la seva presència en línia en els productes de Google, com la Cerca i Maps. Verifica i canvia la informació de la teva empresa perquè els clients et trobin i per explicar-los sobre el teu negoci.

Avantatges i funcionalitat de GMB:

- Gestiona la informació de la teva empresa en Google Maps
- Interactua amb els clients
- Millora el teu posicionament en Google.
- Augmenta la teva visibilitat
- Informa sobre els teus horaris, com arribar, productes, novetats, ...



2. Afegir o reclamar una fitxa d'empresa

Per afegir la informació de la teva empresa en Google Maps, la Cerca i altres propietats de Google, hem de crear una fitxa de Google My Business i, si ja hi és, haurem de reclamar-la.

2.1. Reclamar una fitxa d'empresa ja existent

En molts casos la fitxa de Google Maps pot haver estat creada pels propis usuaris de la plataforma. En aquest cas haurem de reclamar la propietat de la fitxa i verificar la nostra identitat mitjançant un senzill procés.

Hi ha la possibilitat que algú hagi reclamat i verificat la nostra empresa amb anterioritat, en aquest cas hem de posar-nos en contacte amb l'actual administrador per a sol·licitar accés a la nostra fitxa

Per **reclamar una fitxa de Google My Business** podem fer-ho de dues formes:

1. Des de la fitxa de l'empresa en **Google Maps**. En el panell d'informació fes clic en el botó "Reclamar aquesta empresa"
2. Visitant **google.com/business**

A continuació, hauràs de triar un mètode de verificació i seguir els passos que apareixen en pantalla

Elege un método de verificación

Para poder gestionar y reclamar esta empresa en Google, primero debes confirmar que es tuya. Selecciona el método que más te guste para recibir códigos de verificación. [Más información](#)

971 34 32 70
Recibir el código en este número mediante una llamada automática (se aplican tarifas estándar) Llamar

Elige un método de verificación

supermeucol@terra.es
Recibir el código en esta dirección de correo electrónico Enviar

Correo
Introduce la dirección de correo electrónico a la que se enviará el código Enviar

Elige un método de verificación

Ninguna de estas opciones me hace bien
Ver opciones más lentas

2.2. Afegir una nova fitxa d'empresa

A. Accedeix al compte de Google (gmail o G-suite) que vulguis associar amb el teu negoci (o crea un compte de Google si no disposes d'un).

B. Ves a **google.com/business** i selecciona “**Gestionar ara**” (o “Iniciar sessió” si accedeixes amb el teu compte de Google) al cantó superior dret.

C. Introdueix el **nom de la teva empresa**: Google realitzarà una cerca per veure si l'empresa ja existeix. En cas que existeixi, t'oferirà reclamar la propietat o contactar amb l'administrador actual.

A screenshot of the Google My Business registration process. The main heading is '¿Cómo se llama tu empresa?' (How do you name your business?). Below it is a text input field labeled 'Nombre de la empresa' (Business name). Underneath the input field, there is a line of text: 'Al continuar, aceptas las condiciones del servicio y la política de privacidad' (By continuing, you accept the terms of service and the privacy policy). At the bottom of the form, there is a blue button labeled 'Siguiente' (Next). The background of the page shows a faint city skyline.

D. Estableix el teu **tipus d'empresa** (una botiga o un servei).

E. Introdueix l'**adreça** de la teva empresa.

F. D'altra banda, tot i que creem la fitxa com una ubicació fixa que es mostrarà al mapa, encara disposem de l'opció d'indicar **zones específiques on oferim els nostres serveis** (per exemple si fem repartiment a domicili).

G. Hem de triar la **categoría principal de la nostra empresa**. Per a això hem de seleccionar una de les categories de GMB que se'ns ofereixen.

H. El següent pas ens demanarà introduir el nostre **número de telèfon, l'URL del nostre lloc web** o bé ens permetrà crear una pàgina web gratuïta a Google.

¿Quieres añadir una ubicación a la que los clientes puedan ir, como una tienda o una oficina?

Esta ubicación aparecerá en Google Maps y en la Búsqueda cuando los clientes busquen tu empresa

Sí

No

[Siguiente](#)

“ Si creem una **fitxa d'empresa de serveis locals** (on no es mostrarà l'adreça), igualment hem d'introduir una **adreça de registre**, especialment per optar per la **verificació per correu postal**. Si triem crear una empresa de serveis, haurem d'indicar en quines ciutats, províncies o localitats oferim els serveis ”

I. En el següent pas podrem finalitzar el procés de creació de la fitxa i procedirem a triar els **mètodes de verificació** disponibles.

← Terminar de registrarse y verificar esta empresa

Para gestionar tu ficha, tendrás que verificar la conexión con esta empresa. Al hacerlo, podrás:

- ✓ Permitir que clientes nuevos te encuentren en la Búsqueda de Google y en Google Maps.
- ✓ Promocionar tu empresa con fotos y publicaciones.
- ✓ Hacer un seguimiento de las analíticas de tu empresa para comprender mejor a tus clientes.
- ✓ Responder a las reseñas de tus clientes

[Finalizar](#)

3. Com verificar una empresa?

Verificar les empreses a Google My Business és un procés completament necessari pel qual totes les empreses hauran de passar, perquè la fitxa d'empresa pugui aparèixer en Maps, la Cerca i en altres plataformes de Google.

Hi ha diversos **mètodes de verificació**, Google t'oferirà el que estigui disponible per al teu tipus d'empresa:

- **Correu postal:** és el mètode més comú. T'arribarà una targeta en el termini de 14 dies amb un codi de verificació.
- **Trucada de telèfon:** només disponible per a alguns negocis. Rebràs una trucada, després hauràs d'introduir el codi de verificació rebut.
- **SMS:** no és molt comú, però existeix. Igual que en els anteriors mètodes, rebràs un sms amb el codi de verificació
- **Correu electrònic:** per a algunes empreses existeix la possibilitat de realitzar la verificació per correu electrònic. Rebràs en la teva safata d'entrada un correu amb el codi.
- **Instantània:** si has verificat la web de la teva empresa a través de Google Search Console (l'eina gratuïta de gestió del teu lloc web en Google), podràs optar per la verificació instantània amb el teu compte de correu electrònic.
- **Vídeo:** hi ha un tipus de verificació per vídeo per a la fitxa de GMB, és una cosa poc comuna. Es tracta d'una videotrucada amb un membre de l'equip de suport de GMB.
- **Massiva:** si administres en GMB una empresa amb 10 o més ubicacions de la mateixa cadena de negoci (com a franquícies) podries optar per la verificació massiva.

Una vegada verificada la teva empresa procediràs a completar el teu perfil seguint els passos que GMB t'indicarà. Aquest procés ens introdueix al **Panell de Control**, on tindrem accés a tota la informació de la nostra fitxa d'empresa, modificacions, estadístiques, fotografies, etc.

4. El panell de control

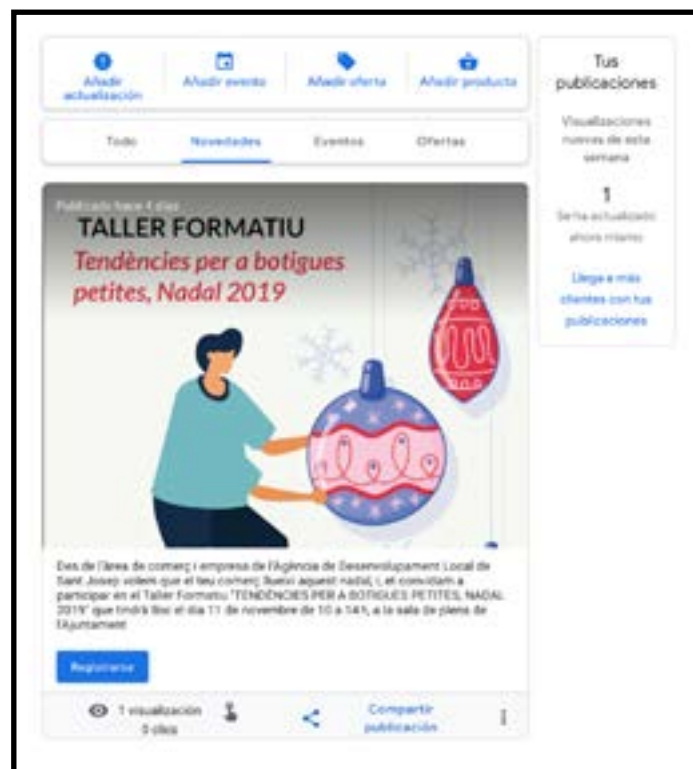
4.1. Inici

La pàgina principal del panell de GMB conté la informació més rellevant de l'activitat, contingut, interaccions i rendiment de cada fitxa d'empresa que s'estigui gestionant.

La majoria de les opcions i dades que ens apareixen aquí, tenen el seu propi apartat en el menú d'administració de la part esquerra (informació, publicacions, ressenyes, fotos, etc.)

4.2. Publicacions

L'apartat de publicacions (ara rebatejades com a **Novetats**) de GMB és relativament recent. És, probablement, la millor de les característiques que Google va poder implementar per a aquesta eina, sobretot després de l'anunci de la desaparició de la xarxa social Google+.



Tipus de publicacions:

Novetats

Aquest tipus de publicacions són les més bàsiques, per dir-ho d'alguna manera. Hi podem **afegir una fotografia**, text de la publicació fins a **1500 caràcters** i un botó opcional per generar una crida a l'acció.

Aquesta opció de crida a l'acció ens apareixerà en **tots els tipus de publicacions**, excepte en les publicacions d'ofertes. En cada un dels tipus de publicacions trobarem camps específics a completar.

Finalment, cal tenir en compte que les "Novetats" **són publicacions caduques** que caldrà renovar, actualitzar o bé publicar-ne una nova passats 7 dies. En qualsevol cas Google ens ho recordarà quan estiguin a punt de caducar per correu electrònic o missatge al telèfon, si fem servir l'aplicació mòbil.



Esdeveniment

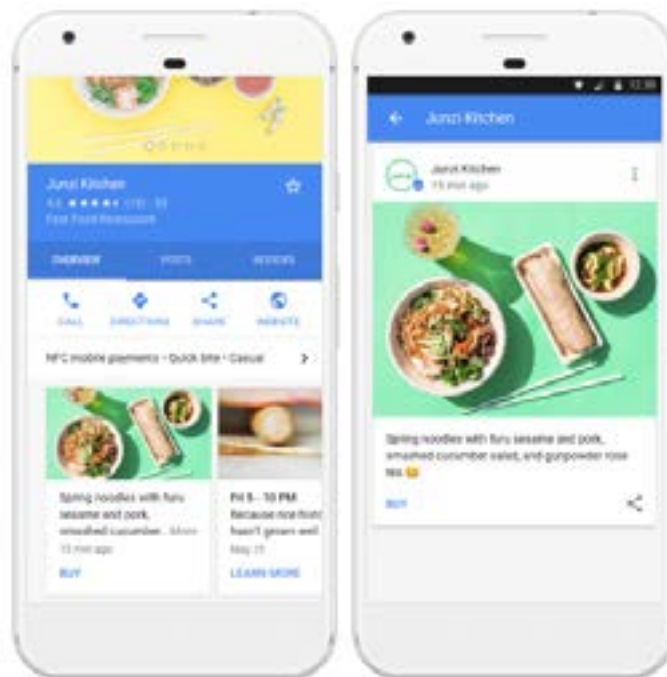
Si anem a participar en un esdeveniment o bé ho organitzem nosaltres, aquesta és la **millor manera d'indicar-li als nostres clients** i als usuaris que arribin fins a nosaltres

A més d'una fotografia o vídeo (hem de tenir en compte els requisits de grandària, ja que no se'ns acceptaran fotografies massa petites, ni vídeos massa llargs), podem afegir la **descripció del nostre esdeveniment**, un títol atractiu per cridar l'atenció (podem incloure emoticones si ho desitgem) una data d'inici i final, fins i tot l'hora d'inici i final si és rellevant per al nostre esdeveniment i, finalment, podrem afegir el botó opcional amb alguna crida a l'acció: visitar la nostra web, reservar un lloc, trucar-nos, etc.

Oferta

Aquest tipus de publicacions està **enfocat especialment a botigues** amb productes als quals es puguin aplicar descomptes, o **bé per a empreses de serveis** que tinguin un descompte o una promoció especial.

Com podem veure a la imatge, tenim l'opció de redactar text fins a **1500 caràcters** i podem afegir el nom del producte o servei que tinguem en oferta. Igual que en els esdeveniments, podem **establir una data d'inici i final de l'oferta**. D'altra banda, podrem afegir un **codi promocional**, en el cas que vulguem oferir-lo, un enllaç on els clients poden acudir a bes-canviar l'oferta (amb el codi promocional anterior) i, finalment, podrem afegir indicacions sobre les **condicions de la nostra oferta**, en cas que vulguem aclarir possibles confusions. No oblidem que si afegim diferents ofertes en la nostra fitxa, els usuaris podran veure-les en



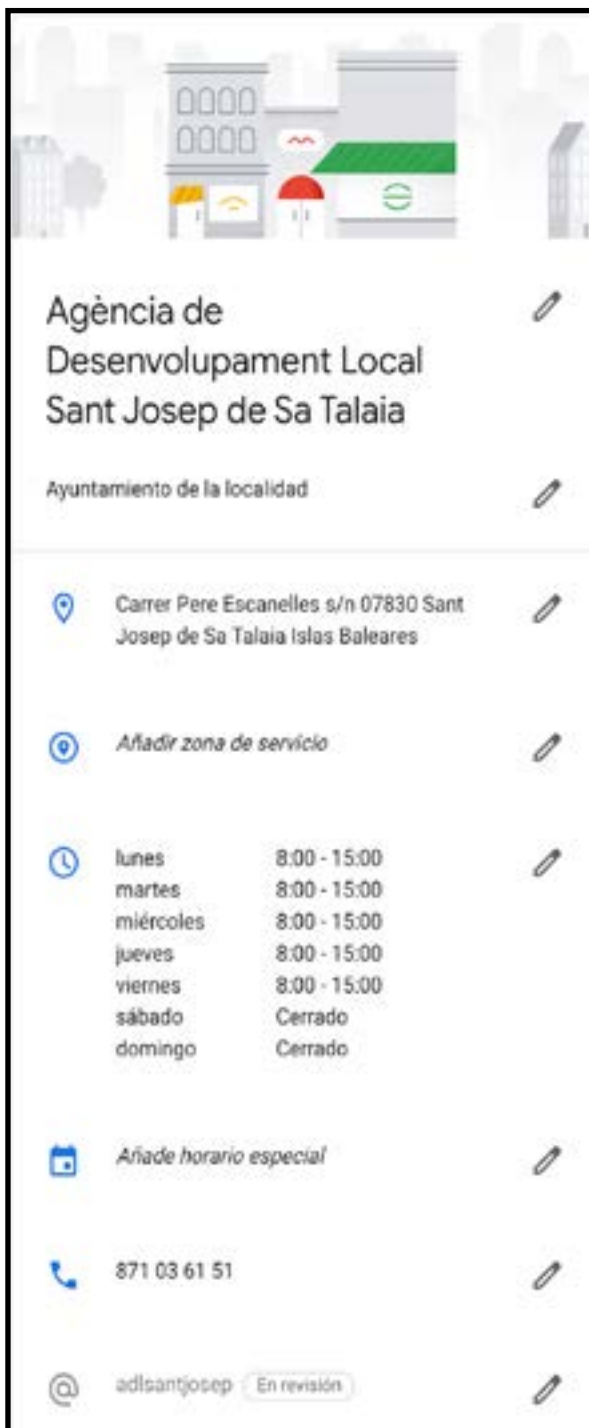
Producte

Aquesta secció de publicacions no té cap misteri. Si oferim un **catàleg de productes** o serveis i volem donar-li una visibilitat més gran a la nostra fitxa, aprofitar aquestes publicacions hauria de ser una obligació.

D'aquesta manera podrem afegir **fotografies dels nostres productes més destacats**, el seu preu de cost, els detalls del producte per a informar el client exactament del que li oferim i un botó especial perquè ens diguin, visitar aquesta web, obtinguin més informació, etc.

4.3. Informació

Secció des de la qual podem modificar la majoria de dades de contacte de la nostra empresa, des del nom fins a la descripció o els atributs de serveis.



- **Nom de l'empresa:** En primer lloc ens trobem amb la possibilitat de modificar, actualitzar o corregir el nom de la nostra empresa. Fent clic a la icona del "llapis" que apareix al costat de cada apartat podem accedir a les opcions de modificació.

- **Categoria:** Just davall del nom de l'empresa, trobem la categoria d'empresa. Aquest és un dels elements més importants de la informació de la teva empresa, ja que gràcies a la categoria Google podrà identificar el sector del teu negoci. Si fem clic a la icona del "llapis", podem establir una categoria principal i fins a 9 categories addicionals.

- **Adreça:** GMB i Google Maps van de la mà, és una obvietat. És per això que és tan important assegurar-se introduir les dades de forma correcta i completa quan s'estableixi l'adreça d'un negoci a GMB.

- **Zona de servei:** Com a part de la informació de contacte i l'adreça, disposem de la possibilitat d'indicar una zona específica a on podem desplaçar-nos per oferir els nostres serveis. Això és interessant sobretot per a empreses que a més de tenir un espai físic on atenen els seus clients, proveeixen també un servei a domicili als seus clients (restaurants amb servei a domicili, ferreteries, fontaneries, etc.).

- **Horari d'obertura:** Aquí podem indicar els dies i les hores en què els nostres clients poden visitar-nos o contactar amb nosaltres. Podem indicar horaris partits, horaris continus, mig matí, mitja tarda, 24 hores, etc.

- **Horaris especials:** Aquesta secció és molt útil per indicar festius locals o nacionals, així com per mostrar horaris diferents a l'habitual per qualsevol circumstància (vacances, participació en esdeveniments, horari d'estiu, etc.).

- **Número de telèfon:** En aquest apartat podem **afegir, modificar o actualitzar el número de telèfon** de la nostra empresa. També podem afegir-hi un número addicional, encara que només serà visible el primer a les cerques de Google. El secundari ens ajudarà, per exemple, si establim les extensions d'ubicació a Google Ads i volem que el nombre sigui diferent al de la nostra fitxa.
- **Short name:** Aquest camp és una de les novetats llançades durant 2019. Hi podem seleccionar un nom curt i un URL. El motiu d'aquest camp és que els usuaris ens trobin fàcilment a Google Maps. Podem seleccionar un nom amb un màxim de 32 lletres (caràcters). És requisit imprescindible tenir la fitxa verificada per poder escollir un short name.
- **Lloc web:** Un altre apartat el nom explica la seva funció clarament. Aquí podem **canviar, actualitzar o modificar el nostre lloc web** en cas que necessitem fer-ho.
- **Serveis o Menú:** Aquesta és una de les grans novetats de Google dels últims temps. La secció de Serveis / Menú és clau per poder afegir contingut de text i completar les nostres fitxes, afegint aquells serveis o productes destacats als que vulguem donar-los més visibilitat a les cerques de Google.
- **URL de la pàgina per demanar cita:** En el cas que tinguem un apartat específic a la nostra web perquè els nostres clients sol·licitin una cita, el podem afegir aquí. També es pot aprofitar aquest apartat per afegir enllaços als perfils de xarxes socials, per exemple.
- **Altres URLs:** Depenent de la categoria dels negocis (i altres variables), podem trobar-nos en les fitxes diferents opcions i apartats per completar la informació de contacte.

En el cas de les URL per a restaurants, podem trobar fins a quatre tipus diferents per afegir:

- El **lloc web tradicional** que apareix en totes les fitxes d'empresa.
- L'URL de la **carta o menú** del nostre establiment (podem trobar aquesta opció en negocis diferents als restaurants, sobretot en botigues i similars).
- L'URL de **comandes anticipades:** en cas que oferim el servei de recollida en el nostre establiment i aquests es tramitin des d'una adreça explícita.
- URL de la **pàgina de reserves:** per donar-li visibilitat al nostre motor de reserves, en el cas que disposem d'un.

• **Productes:** Aquest apartat està relacionat amb l'editor de productes que Google té en versió beta. Disponible per a aquelles empreses que disposin d'un catàleg de productes i vulguin afegir-lo a Google.

Si fem clic en aquest apartat, Google ens portarà directament a l'**editor de productes**. En aquest editor podem carregar els productes d'una empresa per categories (col·leccions), afegir una imatge, una descripció, el preu o rang de preus i a més afegir un botó predeterminat per Google My Business a triar entre 4 opcions:

- Pedido Online
- Comprar
- Más informació
- Aconseguir oferta

Tots ells portaran a l'usuari que faci clic a **l'URL a la qual vulguem apuntar**.

• **Atributs d'empresa:** A les fitxes de moltes de les empreses, especialment d'aquelles amb categories rellevants per a Google (bars, restaurant, bancs, supermercats, etc.), hi ha l'opció de gestionar alguns atributs específics dels seus serveis. Per exemple, si una empresa està regentada per dones, si s'accepten targetes, si són accessibles per a clients en cadires de rodes, etc.

• **Afegir fotos:** Aquest camp és simplement un accés directe a la secció de fotografies de la teva empresa. Fent clic en aquest camp, Google ens portarà a l'apartat fotogràfic on podrem carregar **fotografies i vídeos** i veure les imatges que els usuaris externs han afegit a la teva fitxa.

4.4. Estadístiques

A la pestanya d'estadístiques de les fitxes de GMB podem consultar dades realment interessants sobre el **rendiment** de cadascuna de les ubicacions que gestionem.

- Com busquen els clients la teva empresa
- Cerques que s'han fet per trobar la teva empresa
- On veuen els clients la teva empresa en Google
- Accions dels clients
- Sol·licituds sobre com arribar
- Trucades telefòniques
- Què es coneix de la teva empresa
- Hores punta
- Visualitzacions de fotos
- Quantitat de fotos



Exemple de gràfic que podràs trobar en "Estadístiques"

“ Google My Business encara no comptabilitza les cerques realitzades mitjançant veu. És un factor a tenir en compte, a causa del gran augment d'aquesta mena de cerques en Google a través dels assistents de veu.

”

4.5. Ressenyes

Des del nostre panell de control a GMB podrem **llegir les ressenyes dels nostres clients** i respondre-hi. Si bé és veritat que podem llegir-les i respondre-directament en el resultat de cerca de Google i a Google Maps. A més podrem sol·licitar l'eliminació de les ressenyes que creguem que incompleixen les polítiques de Google My Business.

Com és lògic, com més ressenyes positives rebí una empresa, millor serà la seva reputació digital a Google. Les ressenyes influeixen també en el rànquing de les recerques locals de Google.

Google ens recomana **respondre a les ressenyes**, tant positives com negatives, per donar una sensació de proximitat amb els nostres clients. Encara que quan es tracta de ressenyes negatives, no és tan senzill oferir una resposta objectiva i clara.



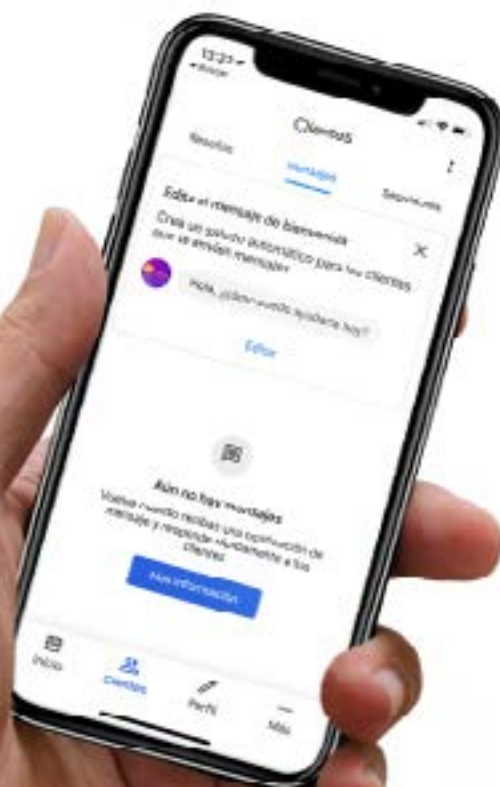
4.6. Missatges

Les empreses poden respondre als missatges dels clients que troben la seva fitxa en Google. La funció de missatges permet a les empreses respondre als clients i aclarir els seus dubtes, explicar-los més sobre els seus productes i atreure més usuaris a la seva ubicació.

Com funciona?

Per utilitzar l'opció de missatges **haurem d'instal·lar l'app** de GMB en el nostre smartphone o tablet. Aquesta opció encara no està disponible en ordinador.

- Una vegada **activada la funció de missatges**, els clients veuran un botó “Missatge” en la fitxa de GMB de l'empresa i podran enviar-li missatges en qualsevol moment.
- Els missatges apareixeran a l'aplicació GMB i rebràs **notificacions** quan arribin.
- Pots personalitzar el missatge de benvinguda automatitzat que veuran els teus clients quan t'enviïn un missatge.
- Si una fitxa de GMB té diversos propietaris o la gestionen diversos usuaris, **tots poden intercanviar missatges amb els clients**.
- Els clients poden veure el nom i la foto de perfil de qui els respon en la pàgina “**Sobre mi**” d'aquest usuari.

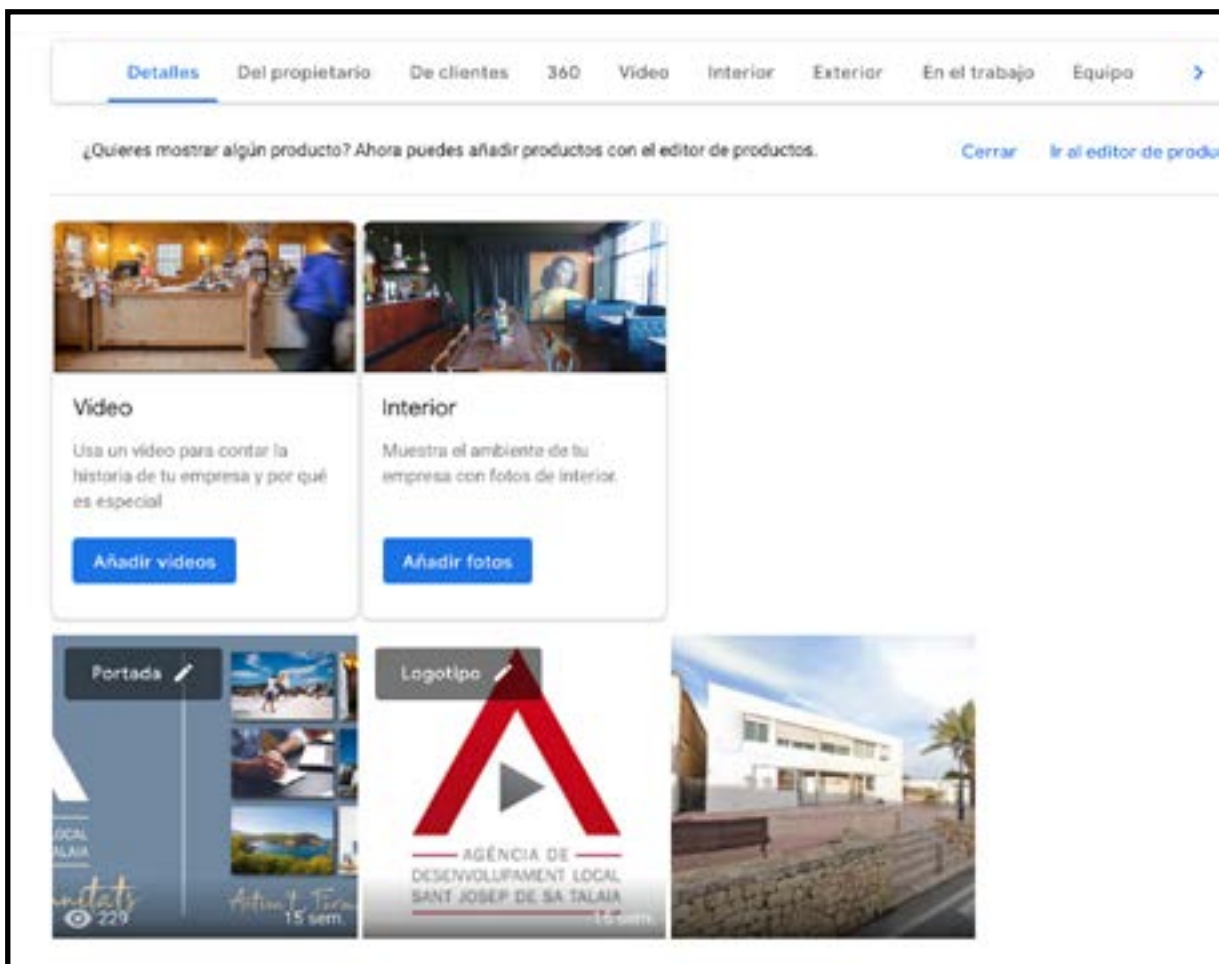


4.7. Fotografies i vídeos

Una de les principals característiques de Google My Business, i de les més cridaneres tant per a empreses com per a clients, és poder afegir **fotografies i vídeos** a les fitxes d'empresa

D'aquesta manera podem mostrar els **elements més atractius del nostre negoci**, els nostres millors productes, el nostre equip o bé el resultat d'algun dels nostres serveis, entre moltes altres coses.

Tinguem sempre present que Google permet a usuaris externs que publiquin contingut en la fitxa de la nostra empresa; això inclou fotografies i vídeos. Moltes vegades ens veurem afectats positivament pel contingut dels usuaris, ja que ens ajudaran a ser més rellevants. Però, en altres ocasions, l'impacte pot ser negatiu en cas que un usuari decideixi compartir aspectes no tan atractius del nostre negoci i els nostres productes (unes estovalles trencat, un got brut, un sòl sense recollir, etc. poden aparèixer en les imatges dels nostres clients, afectant negativament la nostra reputació com a empresa).



Afegir noves fotografies de l'empresa

Afegir fotografies a la nostra fitxa d'empresa serà una cosa que Google ens recordarà constantment, tant si accedim a GMB a través d'un ordinador d'escriptori, com si ho fem a través de l'aplicació mòbil.

“ *Truc: Si pugues fotografies des de l'aplicació de mòbil de Google My Business, podràs seleccionar entre **13 diferents filtres per a la fotografia**. A més, veuràs una etiqueta verda que indica «Publicant», i en cas que sigui rebutjada, també t'ho indicarà. Des de l'ordinador, res d'això és possible i si les teves fotografies són rebutjades només ho sabràs perquè mai es publicaran.* ”

Directrius de contingut de fotografies i vídeos

D'altra banda, a més de restriccions òbvies de contingut que incloguin nus, violència, incitació a l'odi, pornografia, maltractament infantil, etc., hi ha algunes **directrius de format sobre el contingut que es vagi a afegir**. Per exemple, per a les fotografies:

Fotografies:

- Format: JPG o PNG.
- Mida: entre 10 kB i 5 MB.
- Resolució mínima: 720 píxels d'alt per 720 píxels d'ample.

Vídeos:

- Durada: fins a 30 segons
- Mida: fins a 100 MB
- Resolució: 720 píxels o superior

4.8. Usuaris

En cas que la fitxa de la teva empresa hagi de ser gestionada per més d'una persona, existeixen **3 tipus d'usuaris** segons les funcions que vagin a emprar: propietaris, administradors i administradors del local.

- **Propietaris:** cada fitxa pot tenir diversos propietaris, però només un propietari principal.
- **Administradors:** els administradors tenen la majoria de les funcions d'un propietari, però no tenen les més sensibles, per exemple, la capacitat d'eliminar fitxes o gestionar usuaris.
- **Administradors del local:** tenen la majoria de les funcions d'un administrador, però no tenen accés per editar tota la informació de l'empresa.

Función	Propietario	Administrador	Administrador del local
Añadir y quitar usuarios	✓		
Eliminar fichas	✓		
Editar todas las URL	✓	✓	
Aceptar todas las actualizaciones de Google	✓	✓	
Habilitar o inhabilitar las reservas	✓	✓	
Actualizar algunos ajustes de ubicación <ul style="list-style-type: none"> • Editar el nombre, la categoría o el sitio web de una ubicación • Cerrar una ubicación • Crear grupos de ubicaciones 	✓	✓	
Gestionar la vinculación con cuentas de Google Ads	✓	✓	
Usar los mensajes	✓	✓	
Añadir etiquetas personalizadas para encontrar fácilmente grupos de ubicaciones específicas	✓	✓	
Editar atributos	✓	✓	✓
Editar parte de la información de la empresa (p.ej., el horario y la dirección)	✓	✓	✓
Editar número de teléfono	✓	✓	
Crear, publicar y gestionar publicaciones	✓	✓	✓
Añadir, eliminar y editar fotos de portada y adicionales	✓	✓	✓
Añadir, eliminar y editar logotipos	✓	✓	
Responder a reseñas	✓	✓	✓
Descargar datos	✓	✓	✓



AGÈNCIA DE
DESENVOLUPAMENT LOCAL
SANT JOSEP DE SA TALAIA

**Vols engegar el teu projecte?
No ho facis sol, parla amb
ADL Sant Josep:**

871 036 151 / 971 800 792

empren@santjosep.org

www.adlsantjosep.com