

MASTERCLASS DU 26 AOÛT 2026

Présence numérique : bonnes pratiques & erreurs à éviter

Votre guide pratique pour les semaines à venir

Adaptez ces repères à votre situation : seul(e) à gérer votre activité, gardez un rythme simple et réaliste ; en équipe, répartissez les responsabilités.

1 Votre fiche géolocalisée

À retenir : c'est souvent la première chose qu'un client voit de vous, elle doit être exacte et cohérente partout.

À FAIRE

- Adresse et horaires exacts
- Informations identiques sur toutes vos plateformes
- De vraies photos de votre commerce

À ÉVITER

- Données obsolètes
- Informations divergentes d'une plateforme à l'autre
- Fiche sans photo ou image générique

PREMIER PAS

Ouvrez votre fiche Google et vérifiez vos horaires actuels.

RYTHME

Seul(e) : contrôle ponctuel. Équipe : une personne responsable.

2 Vos avis clients

À retenir : un avis négatif sans réponse pèse plus lourd qu'un avis négatif traité.

À FAIRE

- Répondre à chaque avis négatif
- Garder un ton factuel et posé
- Répondre aussi, brièvement, aux avis positifs

À ÉVITER

- Ignorer un avis négatif
- Répondre de façon défensive
- Masquer ou supprimer un avis

PREMIER PAS

Relisez vos derniers avis et répondez à ceux qui n'ont pas encore de réponse.

RYTHME

Seul(e) : contrôle hebdomadaire. Équipe : qui répond ?

3 Vos réseaux sociaux

À retenir : mieux vaut un seul canal bien tenu que plusieurs à l'abandon.

À FAIRE

- Choisir le réseau où se trouve votre clientèle
- Publier à un rythme modeste, mais régulier
- Répondre aux commentaires reçus

À ÉVITER

- Ouvrir plusieurs comptes sans stratégie client
- Laisser un compte à l'abandon
- Publier uniquement du contenu promotionnel

PREMIER PAS

Identifiez le réseau où sont déjà vos clients, et fixez-vous un rythme de publication réaliste.

RYTHME

Seul(e) : un seul canal. Équipe : un second canal envisageable.

EN COMPLÉMENT

Intelligence artificielle

Des outils gratuits ou à faible coût existent pour vous faire gagner en temps et en qualité sur votre contenu digital, ou dans la gestion quotidienne de votre activité. Toujours vérifier avant de publier, et ne jamais renseigner de données confidentielles.

Sécurité numérique

Votre présence en ligne mérite la même vigilance que votre commerce physique. Le premier réflexe : un mot de passe robuste et différent pour chaque compte. Adaptez votre protection à votre activité et à votre niveau d'exposition digitale.

Nous contacter

Darest IT&AI Solutions reste à votre disposition pour répondre à vos questions ou pour aller plus loin.

Noémie de Testa

Consultante Digitalisation et IA
+41 22 827 45 09
noemie.detesta@darest.com



Sara Bekhtaoui

Ingénieure commerciale IT & IA
+41 78 603 45 73
sara.bekhtaoui@darest.com

