



BestMarket

LISTE DES REQUÊTES & RÉSULTATS

Collecte de données pour
analyser la satisfaction client

Le présent document reprend une à une les requêtes et résultats pour répondre aux questions d'Olivier dans le but de collecter des données nécessaires à l'analyse de la satisfaction des clients de l'entreprise BestMarket.

Pour mémoire, la base de données communiquée par la société BestMarket a été importée dans le système de gestion de base de données relationnelles (SGBDR) **SQLITE STUDIO** version **3.4.4**.

Les résultats obtenus contribueront à dresser un état des lieux quant à la satisfaction des clients en vue de mettre en place une stratégie pour améliorer leur expérience et les fidéliser pour revenir dans les magasins.

Sommaire

REQUÊTE N° 1 :	4
Calculer le nombre de retours client sur la livraison :	4
Méthode et résultats :	4
REQUÊTE N° 2 :	4
Lister les notes des clients des réseaux sociaux sur les TV :	4
Requête et résultats :	4
REQUÊTE N° 3 :	4
Calculer la note moyenne pour chaque catégorie de produit classée par ordre décroissant :	4
Requête et résultats :	4
REQUÊTE N° 4 :	5
Classer les 5 magasins avec les meilleures notes moyennes :	5
Requête et résultats :	5
REQUÊTE N° 5 :	5
Lister les magasins qui ont plus de 12 feedbacks sur le drive :	5
Requête et résultats :	5
REQUÊTE N° 6 :	6
Classement des départements par note :	6
Requête et résultats :	6
REQUÊTE N° 7 :	6
Identifier la typologie produit qui apporte le meilleur service après-vente :	6
Requête et résultats :	6
REQUÊTE N° 8 :	7
Calculer la note moyenne sur l'ensemble des boissons :	7
Requête et résultats :	7
REQUÊTE N° 9 :	7
Classer les jours de semaine où l'expérience client est la meilleure expérience en magasin :	7
Requête et résultats :	7
REQUÊTE N° 10 :	8
Identifier le mois où on a le plus de retour sur le service après-vente :	8
Requête et résultats :	8

REQUÊTE N° 11 :	9
Calculer le pourcentage de recommandation client :.....	9
Requête et résultats :.....	9
REQUÊTE N° 12 :	9
Lister les magasins qui ont une note inférieure à la moyenne :.....	9
Requête et résultats :.....	9
REQUÊTE N° 13 :	10
Lister les typologies-produits qui ont amélioré leur moyenne entre le 1er et 2ème trimestre 2021 :	10
Requête et résultats.....	10
REQUÊTE N° 14 :	11
Calculer le Net Promoter Score (NPS) :.....	11
Requête et résultats :.....	11
REQUÊTE N° 15 :	11
Calculer la moyenne de satisfaction par canal :.....	11
Requête et résultats :.....	11

REQUÊTE N° 1 :

Calculer le nombre de retours client sur la livraison :

Méthode et résultats :

```
Select count (cle_retour_client) AS nombre_retours_client_sur_livraison
From retour_client
Where libelle_categorie = "livraison"
```

L'extraction de données a abouti au résultat ci-après :

Nombre_retours_client_sur_livraison
639

REQUÊTE N° 2 :

Lister les notes des clients des réseaux sociaux sur les TV :

Requête et résultats :

```
Select titre_produit, note
From retour_client
Natural join produit
Where libelle_source = "réseaux sociaux"
And produit.cle_produit = "137"
```

L'extraction de données a abouti au résultat ci-après :

Titre_produit	Note
TV	10
TV	10
TV	9
TV	8

REQUÊTE N° 3 :

Calculer la note moyenne pour chaque catégorie de produit classée par ordre décroissant :

Requête et résultats :

```
Select typologie_produit AS Categorie_produit, ROUND (AVG (note),2) AS note_moyenne
From produit
Natural join retour_client
Group by typologie_produit
Order by note_moyenne DESC
```

L'extraction de données a abouti au résultat ci-après :

Catégorie_produit	Note_moyenne
High-Tech	8,16
Loisirs	8,09
Alimentaire	8,04
Maison	7,85

REQUÊTE N° 4 :

Classer les 5 magasins avec les meilleures notes moyennes :

Requête et résultats :

```

Select Magasins.ref_magasin,
ROUND (AVG (note),2) AS note_moyenne
From Magasins
Natural join retour_client
Group by Magasins.ref_magasin
Order by note_moyenne DESC
Limit 5

```

L'extraction de données a abouti au résultat ci-après :

Ref_magasin	Note_moyenne
75	8.73
78	8.55
62	8.5
23	8.48
19	8.45

REQUÊTE N° 5 :

Lister les magasins qui ont plus de 12 feedbacks sur le drive :

Requête et résultats :

```

Select ref_magasin, count (note) AS nombre_feedbacks
From retour_client
Natural join magasins
Where libelle_categorie = "drive"
Group by ref_magasin
Having nombre_feedbacks > 12

```

L'extraction de données a abouti au résultat ci-après :

Ref_magasin	Nombre_feedbacks
45	13
63	13
67	14

REQUÊTE N° 6 :

Classement des départements par note :

Requête et résultats :

```
Select case departement
  When '95' then 'Val-d_Oise'
  When '75' then 'Paris'
  When '94' then 'Val de Marne'
  When '91' then 'Essonne'
  When '77' then 'Seine et Marne'
  When '92' then 'Hauts de Seine'
  When '78' then 'Yvelines'
  When '93' then 'Seine Saint Denis'
End As departement,
Round (Avg (note),2) AS note_moyenne
From Magasins
Right join retour_client
On magasins.ref_magasin = retour_client.ref_magasin
Group by departement
Order by note_moyenne DESC
```

L'extraction de données a abouti au résultat ci-après :

Departement	Note_moyenne
Val-d_Oise	8.14
Paris	8.11
Val de Marne	8.06
Essonne	8.05
Seine et Marne	8.04
Hauts de Seine	8.03
Yvelines	8.02
Seine Saint Denis	7.94

REQUÊTE N° 7 :

Identifier la typologie produit qui apporte le meilleur service après-vente :

Requête et résultats :

```
Select typologie_produit, ROUND (AVG (note),2) AS note_moyenne
From produit
Natural join retour_client
Where libelle_categorie = "service après-vente"
Group by typologie_produit
Order by note_moyenne DESC
```

L'extraction de données a abouti au résultat ci-après :

Typologie_produit	Note_moyenne
Loisirs	8.51
High-Tech	8.12
Alimentaire	8.03
Maison	7.88

REQUÊTE N° 8 :

Calculer la note moyenne sur l'ensemble des boissons :

Requête et résultats :

```
Select ROUND (AVG (note),2) As note_moyenne_boissons
From retour_client
Natural join produit
Having titre_produit like "%Boissons%"
```

L'extraction de données a abouti au résultat ci-après :

Note_moyenne_boissons
8.05

REQUÊTE N° 9 :

Classer les jours de semaine où l'expérience client est la meilleure expérience en magasin :

Requête et résultats :

```
SELECT CASE strftime ('%w', date_achat)
  WHEN '1' THEN 'lundi'
  WHEN '2' THEN 'mardi'
  WHEN '3' THEN 'mercredi'
  WHEN '4' THEN 'jeudi'
  WHEN '5' THEN 'vendredi'
  WHEN '6' THEN 'samedi'
  ELSE 'dimanche'
END
AS Jour_de_la_semaine, ROUND (AVG (note),2) AS Note_moyenne
FROM retour_client
Where libelle_categorie = 'expérience en magasin'
GROUP BY Jour_de_la_semaine
ORDER BY Note_moyenne DESC
```

L'extraction de données a abouti au résultat ci-après :

Jour_de_la_semaine	Note_moyenne
Samedi	8.34
Dimanche	8.18
Vendredi	8.07
Jeudi	8.04
Mercredi	7.99
Mardi	7.95
Lundi	7.74

REQUÊTE N° 10 :

Identifier le mois où on a le plus de retour sur le service après-vente :

Requête et résultats :

```

SELECT CASE strftime('%m', date_achat)
  WHEN '01' THEN 'Janvier'
  WHEN '02' THEN 'Février'
  WHEN '03' THEN 'Mars'
  WHEN '04' THEN 'Avril'
  WHEN '05' THEN 'Mai'
  WHEN '06' THEN 'Juin'
  WHEN '07' THEN 'Juillet'
  WHEN '08' THEN 'Août'
  WHEN '09' THEN 'Septembre'
  WHEN '10' THEN 'Octobre'
  WHEN '11' THEN 'Novembre'
  WHEN '12' THEN 'Décembre' END AS Mois, count (note) AS nombre_retour_client
FROM retour_client
Where libelle_categorie = 'service après-vente'
GROUP BY Mois
ORDER BY nombre_retour_client DESC

```

L'extraction de données a abouti au résultat ci-après :

Mois	Nombre_retour_client
Octobre	55
Septembre	53
Juin	53
Novembre	52
Mars	52
Mai	52
Janvier	52
Avril	52
Août	52
Juillet	48
Février	44
Décembre	38

REQUÊTE N° 11 :

Calculer le pourcentage de recommandation client :

Requête et résultats :

```
With table_temporaire As  
(Select count(recommandation) As total_retours_positifs  
From retour_client Where recommandation = '1')  
Select 100.00 * total_retours_positifs / (select count(recommandation) From retour_client)  
As pourcentage_retour_client  
From table_temporaire
```

L'extraction de données a abouti au résultat ci-après :

pourcentage_retour_client
70.5

REQUÊTE N° 12 :

Lister les magasins qui ont une note inférieure à la moyenne :

Requête et résultats :

```
With temporaire As  
(SELECT Round (Avg (note),2) As moyenne_generale From retour_client)  
SELECT ref_magasin,  
Round (Avg (note),2) As Note_moyenne_magasin  
From temporaire, retour_client  
Group by retour_client.ref_magasin  
Having note_moyenne_magasin < moyenne_generale  
Order by note_moyenne_magasin ASC
```

L'extraction de données a abouti au résultat ci-après :

Ref_magasin	Note_moyenne_magasin
60	7.38
81	7.44
82	7.53
46	7.56
55	7.59
24	7.62
80	7.62
8	7.66
44	7.67
74	7.7
57	7.73
76	7.74

Ref_magasin	Note_moyenne_magasin
68	7.79
66	7.82
18	7.83
25	7.83
51	7.84
54	7.84
65	7.85
63	7.86
20	7.87
33	7.89
34	7.89
6	7.9
14	7.9
58	7.9
13	7.92
45	7.93
64	7.93
79	7.95
38	7.97
53	7.97
73	7.97
7	8
59	8
47	8.03
3	8.04

REQUÊTE N° 13 :

Lister les typologies-produits qui ont amélioré leur moyenne entre le 1er et 2ème trimestre 2021 :

Requête et résultats

```

Select typologie_produit, Round (Avg (case when strftime ('%m', date_achat) Between '01'
and '03' then note END), 2) As moyenne_1er_trimestre,
Round (Avg (case when strftime ('%m', date_achat) between '04' and '06' then note end) ,2)
As moyenne_2eme_trimestre
From retour_client
Natural join produit
Group by typologie_produit
Having moyenne_2eme_trimestre > moyenne_1er_trimestre

```

L'extraction de données a abouti au résultat ci-après :

typologie_produit	Moyenne_1er_trimestre	Moyenne_2eme_trimestre
Alimentaire	7.99	8.06
Loisirs	8	8.34

REQUÊTE N° 14 :

Calculer le Net Promoter Score (NPS) :

Requête et résultats :

```
SELECT Round (100.0*(clients_promoteurs - clients_detracteurs) / CAST (total AS FLOAT),2)
AS NPS
FROM (SELECT SUM (CASE WHEN note > 8 THEN 1 ELSE 0 END) AS clients_promoteurs,
SUM (CASE WHEN note < 7 THEN 1 ELSE 0 END) AS clients_detracteurs, COUNT (note) AS
total FROM retour_client)
```

L'extraction de données a abouti au résultat ci-après :

NPS
30.97

REQUÊTE N° 15 :

Calculer la moyenne de satisfaction par canal :

Requête et résultats :

```
Select libelle_source As Canal, Round (Avg (note),2) As note_moyenne_de_satisfaction
From retour_client
Group by Canal
```

L'extraction de données a abouti au résultat ci-après :

Canal	note_moyenne_de_satisfaction
email	7.98
réseaux sociaux	8.04
téléphone	8.14