

Expression des besoins

Titre du projet	<i>Best Market- la satisfaction Client</i>
Contact Business	Olivier « Responsable du service client »

Version	Auteur	Description	Date
V1	<i>Laghzouli amina</i>	<i>Business Intelligence Analyst</i>	<i>22/05/2023</i>

Contexte du projet
Best-Market, une entreprise de grande distribution, a besoin de déployer une stratégie qui permet aux clients d'obtenir la meilleure expérience possible, afin qu'il ait envie de revenir dans leurs magasins, À partir des différentes sources de retours clients.

Expressions des besoins

Pour comprendre comment l'expérience client doit être améliorée, on a besoin de répondre à toutes les demandes d'analyse listées par le service client.

Calculer les indicateurs suivants :

- Nombre de retour clients sur la livraison
- La note moyenne pour chaque catégorie de produit
- La note moyenne sur l'ensemble des boissons
- Le pourcentage de recommandations client
- Les magasins qui ont une note inférieure à la moyenne
- Les typologies produits qui ont amélioré leur moyenne entre le 1^{er} et le 2^{ème} trimestre 2022

Lister les indicateurs suivants :

- Les notes des clients sur les réseaux sociaux sur les TV
- Les 5 magasins avec les meilleures notes moyennes
- Les magasins qui ont plus de 12 feedbacks sur le drive
- Le classement des départements par note
- La typologie de produit qui apporte le meilleur service après-vente
- Le classement des jours de la semaine où l'expérience client est la meilleure expérience en magasin
- Le mois a-t-on le plus de retour sur le service après-vente

Exigences

- *Utiliser le NPS pour suivre la satisfaction client sur toutes les sources.*
- *Durée limitée « fin de mois ».*