



BestMarket

Méthodologie suivie

ANALYSE DE LA SATISFACTION CLIENT

Méthodologie importation BDD

- ▶ Ouverture du fichier Customer Data Feedback dans Visual Studio Code
- ▶ Suppression des points-virgules
- ▶ Copier-coller des créations de tables dans SQLite Studio
- ▶ Copier-coller des créations de champs dans SQLite Studio
- ▶ Vérification de la base de données dans SQLite Studio – Cohérence des tables, champs, nombre de lignes

Résultats des requêtes

- ▶ 1. Nombre de retours clients sur la livraison

	nombre_retour
1	639

- ▶ 2. Quelle est la liste des notes des clients sur les réseaux sociaux sur les TV ?

	note_reseaux_sociaux_TV
1	10
2	10
3	9
4	8

- ▶ 3. Quelle est la note moyenne pour chaque catégorie de produit ?

	typologie_produit	note_moyenne
1	High-Tech	8.2
2	Loisirs	8.1
3	Alimentaire	8
4	Maison	7.9

- ▶ 4. Quels sont les 5 magasins avec les meilleures notes moyennes ?

	Ref_magasin	Note_moyenne
1	75	8.7
2	78	8.5
3	62	8.5
4	23	8.5
5	19	8.5

Résultats des requêtes

- 5. Quels sont les magasins qui ont plus de 12 feedbacks sur le drive ?

	Magasin	Nombre_feedback
1	67	14
2	63	13
3	45	13
4	57	12

- 6. Quel est le classement des départements par note ?

	Département	note moyenne
1	95	8.1
2	94	8.1
3	75	8.1
4	92	8
5	91	8
6	78	8
7	77	8
8	93	7.9

- 7. Quelle est la typologie de produit qui apporte le meilleur service client ?

	typologie_produit	moyenne_note
1	Loisirs	8.5

Résultats des requêtes

► 8. Quelle est la note moyenne pour l'ensemble des boissons ?

	note_moyenne_boissons
1	8.3

► 9. Quel est le classement des jours de la semaine ou l'expérience client est la meilleure expérience en magasin?

	note moyenne	libelle categorie	jour semaine	jour semaine:1
1	8.3	expérience en magasin	6	Samedi
2	8.2	expérience en magasin	0	Dimanche
3	8.1	expérience en magasin	5	Vendredi
4	8	expérience en magasin	4	Jeudi
5	8	expérience en magasin	3	Mercredi
6	8	expérience en magasin	2	Mardi
7	7.7	expérience en magasin	1	Lundi

► 10. Sur quel mois a-t-on le plus de retours sur le service après-vente ?

	mois	total retours	libelle categorie
1	10	55	service après-vente

► 11. Quel est le pourcentage de recommandations client ?

	pourcentage_recommandations	total_retours
1	90	2326

Résultats des requêtes

- ▶ 12. Quels sont les magasins qui ont une note inférieure à la moyenne ?

- ▶ 13. Quelles sont les typologies de produits qui ont amélioré leur moyenne entre le 1^{er} et le 2^{ème} trimestre 2021 ?

	typologie_produit	moyenne_T1	moyenne_T2
1	Alimentaire	7.99	8.06
2	Loisirs	8	8.34

- ▶ 14. NPS

	NPS
1	31

- ▶ 15. NPS médias

	libelle_source	NPS
1	email	30
2	réseaux sociaux	30
3	téléphone	34

Table		Formulaire				Nombre de lignes chargées : 38	
	ref_magasin	note_moyenne_magasin	note_moyenne				
1	60	7.38	8.05				
2	81	7.44	8.05				
3	82	7.53	8.05				
4	46	7.56	8.05				
5	55	7.59	8.05				
6	24	7.62	8.05				
7	80	7.62	8.05				
8	8	7.66	8.05				
9	44	7.67	8.05				
10	74	7.7	8.05				
11	57	7.73	8.05				
12	76	7.74	8.05				
13	68	7.79	8.05				
14	66	7.82	8.05				
15	18	7.83	8.05				
16	25	7.83	8.05				

Résultats des requêtes

- ▶ 16. Quel est le nombre de retours clients par média ?

	libelle_source	nombre_retour_client
1	email	1032
2	réseaux sociaux	998
3	téléphone	970

- ▶ 17. Quel est le nombre de retours clients par catégorie de service ?

	libelle_categorie	nombre_retour_client
1	drive	611
2	expérience en magasin	556
3	livraison	639
4	qualité produit	591
5	service après-vente	603

Méthodologie Suivie

- ▶ Réalisation du document d'expression des besoins après m'être assurée d'avoir cerné la demande et le besoin de l'équipe.
- ▶ Mise à jour du dictionnaire de données après l'ajout de la table 'Ref_magasin'
- ▶ Mise à jour du schéma relationnel après l'ajout de la table 'Ref_magasin' via app.diagrams.net
- ▶ Ajout de deux indicateurs sous formes de requêtes
- ▶ Calcul du NPS général et du NPS par média
- ▶ Réalisation des requêtes : Sélection, jointures, filtrage des données, regroupements, agrégations, ordonnances des données.

Cohérence des données

- ▶ L'analyse des résultats me permet d'affirmer la cohérence de ceux-ci.
- ▶ Vérification de la cohérence des contraintes Clé primaire et Clé étrangères entre le dictionnaire, le schéma de la base de données et la base de données dans SQLite Studio.
- ▶ Vérification des champs vides ou dits NULL
- ▶ Lisibilité des résultats grâce à l'utilisation des alias dans mes requêtes

Conclusion

Les requêtes exécutées donnent des informations sur votre chaîne de distribution

Les points positifs :

- ▶ Les magasins situés en Région Parisienne sont ceux qui sont le mieux notés
- ▶ La livraison est le service sur lequel il y a le plus de retours positifs
- ▶ L'expérience client est nettement meilleure en fin de semaine/ week-end

Les points à améliorer :

- ▶ Améliorer les produits de la catégorie Maison
- ▶ Améliorer l'expérience en magasin et les retours positifs sur toute la semaine
- ▶ Déterminer les points à améliorer sur les magasins dont la note est inférieure à la moyenne