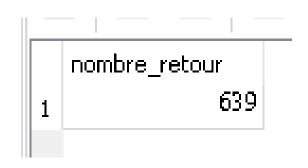
Liste des questions Service Client

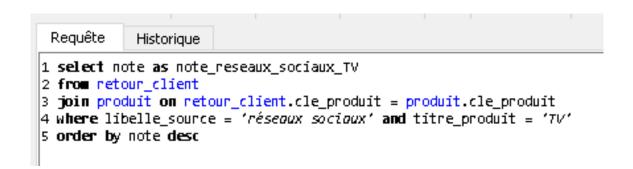
Quel est le nombre de retours clients sur la livraison ?

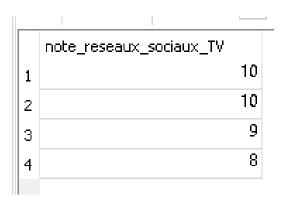
```
Requête Historique

1 select count (*) as nombre_retour
2 from retour_client
3 where libelle_categorie = 'Livraison'
```

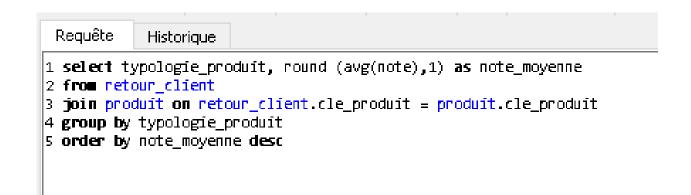


Quelle est la liste des notes des clients sur les réseaux sociaux sur les TV ?





Quelle est la note moyenne pour chaque catégorie de produit ?



typologie_produit	note_moyenne
High-Tech	8.2
Loisirs	8.1
Alimentaire	8
Maison	7.9
	High-Tech Loisirs Alimentaire

Quels sont les 5 magasins avec les meilleures notes moyennes ?

Requête	Historique		
2 from ret 3 group by	our_client Ref_magasin		as Note_moyenne
4 order by 5 limit 5	note_moyenr	ie des c	

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

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

```
Requête Historique

1 select Ref_magasin as Magasin, count (*) as Nombre_feedback
2 from retour_client
3 join ref_magasin on retour_client.ref_magasin = ref_magasin.Ref_magasin
4 where libelle_categorie = 'drive'
5 group by magasin
6 having count (*)>=12
7 order by Nombre_feedback desc
```

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

Quel est le classement des départements par note ?

```
Requête Historique

1 select Departement, round (avg (note),1) as note_moyenne
2 from ref_magasin
3 join retour_client on ref_magasin.Ref_magasin = retour_client.ref_magasin
4 group by Departement
5 order by note_moyenne desc
```

		note movenne
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

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

```
Requête Historique

1 select typologie_produit, round (avg (note),1) as moyenne_note
2 from produit
3 join retour_client on produit.cle_produit = retour_client.cle_produit
4 where libelle_categorie = 'service après-vente'
5 group by typologie_produit
6 order by moyenne_note desc
7 limit 1
```

	typologie_produit	moyenne_note
1	Loisirs	8.5

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

```
Requête Historique

1 select round (avg (note),1) as note_moyenne_boissons
2 from retour_client
3 join produit on retour_client.cle_produit = produit.cle_produit
4 where titre_produit like 'Boissons%'
```

```
note_moyenne_boissons
1 8.3
```

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

```
Reguête
            Historique
1 select round (avg (note),1) as note_moyenne, libelle_categorie, strftime ('%w', date_achat) as jour_semaine, case strftime ('%w', date_achat)
 2 when '0' then 'Dimanche'
 3 when '1' then 'Lundi'
 4 when '2' then 'Mordi'
                                                                                                                  note movenne | libelle categorie
                                                                                                                                                       iour semaine
                                                                                                                                                                     jour semaine:1
 5 when '3' then 'Mercredi'
                                                                                                                             8.3 expérience en magasin 6
                                                                                                                                                                     Samedi
 6 when '4' then 'Jeudi'
 7 when '5' then 'Vendredi'
                                                                                                                             8.2 expérience en magasin 0
                                                                                                                                                                     Dimanche
 8 when '6' then 'Samedi'
                                                                                                                             8.1 expérience en magasin 5
                                                                                                                                                                     Vendredi
9 end as jour semaine
                                                                                                                               8 expérience en magasin 4
                                                                                                                                                                     Jeudi
10 from retour client
                                                                                                                               8 expérience en magasin 3
11 join ref magasin on retour client.ref magasin = ref magasin.Ref magasin
                                                                                                                                                                     Mercredi
12 where libelle categorie = 'expérience en magasin'
                                                                                                                               8 expérience en magasin 2
                                                                                                                                                                     Mardi
13 group by jour semaine
                                                                                                                             7.7 expérience en magasin 1
                                                                                                                                                                     Lundi
14 order by note moyenne desc
```

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

```
Requête Historique

1 select strftime ('%m', date_achat) as mois, count (*) as total_retours, libelle_categorie
2 from retour_client
3 where libelle_categorie = 'service après-vente'
4 group by mois
5 order by total_retours desc
6 limit 1
```

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

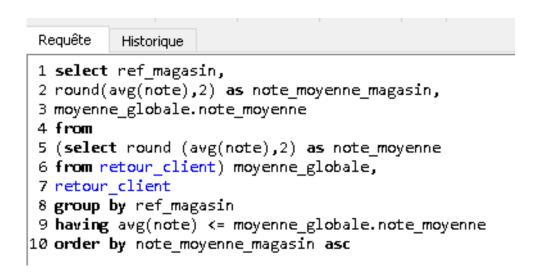
Quel est le pourcentage de recommandations client ?

```
Requête Historique

1 select reco_positive*100/total_retours as pourcentage_recommandations,
2 total_retours from ( select
3 sum ( case when recommandation is true
4 then 1
5 else 0 end) as reco_positive,
6 sum ( case when recommandation in (true, false)
7 then 1
8 else 0 end) as total_retours
9 from retour_client)
```

	pourcentage_recommandations		total_retours
1		90	2326

Quels sont les magasins qui ont une note inferieure à la moyenne ?



Tab	le Formulair	re				
8	V X	K	€ 1 → →		Nombre de ligr	nes chargées : 38
	ref_magas	sin	note_moyenr	ne_m	agasin	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

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

```
Requête
          Historique
 1 select Trimestre1.typologie produit,
       Trimestrel.movenne typologie produit as movenne I1.
       Trimestre2.moyenne typologie produit as moyenne T2
 4 from 1
 5 select typologie produit, round (avg(note),2) as moyenne typologie produit
 6 from retour client rc
 7 left join produit p
 8 on rc.cle produit = p.cle produit
 9 where strftime ("%m', date_achat) in ( '01', '02', '03')
10 group by typologie produit) Trimestrel,
11 (select typologie produit, round (avg(note),2) as moyenne typologie produit
12 from retour client re
13 left join produit p
14 on rc.cle produit = p.cle produit
15 where strftime ( %m', date achat) in ( '04', '05', '06')
16 group by typologie produit) Trimestre2
17 where Trimestre2.typologie produit = Trimestre1.typologie produit
18 and Trimestre2.moyenne typologie produit > Trimestre1.moyenne typologie produit
```

	typologie_produit	moyenne_T1	moyenne_T2
1	Alimentaire	7.99	8.06
2	Loisirs	8	8.34

NPS

```
Requête
          Historique
 1 select promoteur*100/total
 2 -detracteur*100/total as NPS
 3 from
 4 (select
 5 sum (case when note > 8
 6 then 1
 7 else 0 end) as promoteur,
 8 sum (case when note <= 6
 9 then 1
10 else 0 end) as detracteur,
11 count (note) as total
12 from retour_client
```



NPS par média

```
Requête Historique

1 select libelle_source, promoteur*100/total
2 -detracteur*100/total as NPS
3 from
4 (select libelle_source,
5 sum (case when note > 8
6 then 1
7 else 0 end) as promoteur,
8 sum (case when note <= 6
9 then 1
10 else 0 end) as detracteur,
11 count (note) as total
12 from retour_client
13 group by libelle_source)
```

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

Quel est le nombre de retours clients par média ?

```
Requête Historique

1 select libelle_source, count (*) as nombre_retour_client
2 from retour_client
3 group by libelle_source
```

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

Quel est le nombre de retours clients par catégorie de service ?

```
Requête Historique

1 select libelle_categorie, count (*) as nombre_retour_client
2 from retour_client
3 group by libelle_categorie
```

		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
ш			